

## 1.2.2.4

### Analýza informačních potřeb potenciálních zákazníků NTK

V Praze, dne 27. září 2012  
Verze dokumentu 3.0

**FINÁLNÍ VERZE**

# Obsah

Obsah .....	2
Seznam tabulek a obrázků .....	4
Seznam použitých zkratk .....	5
1 Úvod .....	6
2 Nabízené informační služby .....	7
2.1 Poskytování informací .....	7
2.2 Zprostředkování informací .....	13
3 Zákazníci informačních služeb .....	19
3.1 Úvod .....	19
3.2 Segmentace zákazníků .....	19
3.3 Profil pravděpodobného uživatele NTK .....	23
4 Dotazníkové šetření pro zjištění potřeb vybraných segmentů zákazníků .....	24
4.1 Celkový přístup .....	24
4.2 Zákazníci NTK .....	26
4.3 Občané Prahy 6 .....	28
4.4 Business sféra .....	29
4.5 Statistické předpoklady šetření .....	31
5 Budoucí trendy v potřebách zákazníků .....	33
5.1 Kvalifikace .....	34
5.2 Digitalizace .....	35
5.3 Virtualizace .....	35
5.4 Molekularizace .....	35
5.5 Integrace a síťová orientace .....	36
5.6 Zánik mezičlánků .....	36

5.7	Konvergence .....	36
5.8	Inovace.....	36
5.9	Role uživatele – role zákazníka.....	36
5.10	Bezprostřednost .....	36
5.11	Globalizace .....	36
5.12	Nerovnosti .....	37
6	Vazba na dokumenty projektu EFI .....	38
7	Použité zdroje.....	39
Příloha 1: Dotazníkové šetření .....		40
	Zákazníci NTK .....	40
	Občané Prahy 6 .....	53
	Business sféra .....	58

# Seznam tabulek a obrázků

## Seznam tabulek

Tabulka 1: Přehled návštěv webových stránek NTK .....	8
Tabulka 2: Přehled počtu návštěv v měsících 2009 - 2011 .....	8
Tabulka 3: Přehled demografického určení návštěvníka webu NTK .....	9
Tabulka 4: Přehled používaných mobilních zařízení .....	9
Tabulka 5: Přehled příchodů na web NTK .....	9
Tabulka 6: Přehledem návštěvnosti stránek NTK .....	10
Tabulka 7: Přehledem stížností v NTK .....	11
Tabulka 8: Přehled stížností v NTK, Facebook .....	12
Tabulka 9: Přehled důvodů kontaktu s NTK .....	12
Tabulka 10: Přehled vytíženosti fondu NTK .....	13
Tabulka 11: Měsíční využití knihovny v roce 2010 .....	16
Tabulka 12: Měsíční využití knihovny v roce 2011 .....	16
Tabulka 13: Přehled denního využití NTK .....	17
Tabulka 14: Přehled hodinového využití NTK .....	17
Tabulka 15: Přehled nočního využívání NTK .....	18
Tabulka 16: Přehled exkurzí budovy .....	18
Tabulka 17: Přehled počtu zákazníků během jednotlivých let (intervalové hodnocení od 1. 1. 2001 k 31. 12. 2011) .....	20
Tabulka 18: Přehled věku zákazníků NTK (k 15. 06. 2012) .....	21
Tabulka 19: Přehled kategorií zákazníků NTK (k 15. 06. 2012) .....	22
Tabulka 20: Přehled vzdělávacích organizací zákazníků NTK (k 15. 06. 2012) .....	22

## Seznam obrázků

Obrázek 1: Grafické znázornění vývoje oblíbenosti EIZ v NTK .....	14
Obrázek 2: Návštěvnost EIZ v roce 2011 .....	15
Obrázek 3: Přehled celkového přístupu .....	24
Obrázek 4: Přehled segmentů v rámci dotazování .....	25

# Seznam použitých zkratek

ČVUT	České vysoké učení technické
ČZU	Česká zemědělská univerzita v Praze
EFI	Efektivní informační služby NTK pro veřejnost a státní správu (projekt ESF OP LZZ reg. č. CZ.1.04/4.1.00/59.00019)
EIZ	Elektronické informační zdroje
FA	Fakulta architektury
FBMI	Fakulta biomedicínského inženýrství
FD	Fakulta dopravní
FEL	Fakulta elektrotechnická
FIT	Fakulta informačních technologií
FCHI	Fakulta chemicko-inženýrská
FCHT	Fakulta chemické technologie
FJFI	Fakulta jaderná a fyzikálně inženýrská
FPBT	Fakulta potravinářské a biochemické technologie
FSv	Fakulta stavební
FS	Fakulta strojní
FTOP	Fakulta technologie ochrany prostředí
MU	Masarykova univerzita Brno
NTK	Národní technická knihovna
PC	Personal computer (osobní počítač)
TU	Technická univerzita v Liberci
UK	Univerzita Karlova v Praze
VŠ	Vysoká škola
VŠB	Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava
VŠCHT	Vysoká škola chemicko-technologická v Praze
VŠE	Vysoká škola ekonomická v Praze
VUT	Vysoké učení technické v Brně

# 1 Úvod

Znát svého zákazníka a jeho potřeby je základní premisou fungování každé organizace. V tomto smyslu neexistuje rozdíl mezi privátním sektorem a veřejnou správou. Organizace mající poslání chce svou úlohu svými službami naplnit co nejlépe. Každá organizace chce mít spokojeného a vracejícího se zákazníka, který bude s nadšením využívat poskytované služby a bude šířit věhlas organizace dalším zájmovým skupinám.

Kdo je náš zákazník? Jaké služby preferuje? Jaké služby zákazníkovi chybí? Jakým způsobem chce zákazník s organizací komunikovat a proč? Jaké zdroje NTK využívá? Jak často je zákazník využívá? a další. To jsou základní otázky, na které je nutné nalézt kvalitní odpověď. Správné otázky a správné odpovědi poskytnou kvalitní rozhodovací základnu pro sestavení strategie NTK pro následující období.

V tomto dokumentu bude provedena:

- **Analýza informačních služeb NTK;**
- **Analýza zákazníků NTK;**
- **Návrh formulářů a**
- **Prognóza budoucích trendů v knihovnictví.**

## 2 Nabízené informační služby

Před samotným zpracováním analýzy je třeba definovat, co se rozumí pod informační potřebou a pod činností nazývanou poskytování informačních služeb. Tento krok je nutný pro stanovení rozsahu analýzy, jejího zaměření a definici zdrojových dat. Při popisu tohoto pohledu se lépe vyhodnocuje segmentace zákazníků a jejich budoucí potřeby.

Činnosti poskytování informačních služeb chápeme ze dvou pohledů:

- Poskytování informací a
- Zprostředkování informací.

### 1. Poskytování informací

Poskytováním informací je v tomto dokumentu a přístupu analýzy chápána forma a prostředek, jakým způsobem jsou informace poskytovány zákazníkům NTK. Jde tedy o formu (nebo také komunikační kanál) poskytnutí požadované informace, ale i zajištění zpětného toku informací od zákazníků vůči NTK.

### 2. Zprostředkování informací

Naopak zprostředkování informací v tomto pojetí chápeme jako poskytnutí zdrojů (obsahující informace) z fondů dostupných nebo zprostředkovaných v NTK. Zkoumány budou fondy jak ve fyzické, tak elektronické podobě (tzv. EIZ).

Analýza uživatelů informačních služeb bude následně realizována vzhledem k uvedenému členění. Protože veřejná služba v podobě knihovny je zaměřena primárně na své uživatele, budou navrženy dotazníky, které by podchytily názory zákazníků NTK a jejich očekávání v následujícím časovém horizontu.

Je-li se zabýváme problematikou EIZ a jejich využíváním v NTK bude v tomto dokumentu shrnuta rovněž problematika licencí a jejich podmínek.

### 2.1 Poskytování informací

Mezi nástroje sloužící k poskytování informací zákazníkům NTK jsou zařazeny:

- Webové stránky;
- Telefon;
- Email;
- Kniha přání a stížností;
- Kurzy NTK a
- PC/terminály.

Výše uvedené nástroje představují výčet možností, jakým způsobem knihovna komunikuje se svými zákazníky. Mezi nástroji jsou uvedeny jak kanály na tok informací od knihovny k uživateli, tak i nástroje pro zachycení zpětné reakce uživatelů vůči knihovně. Tento tok je významným prvkem pro podchycení aktuálních potřeb zákazníků a zacílení na nové potřeby.

Analýza bude primárně zaměřena na využívání těchto druhů nástrojů NTK.

#### 2.1.1 Zdroje analýzy

Jako zdroje analýzy jsou využity jak osobní pohovory v rámci procesně organizačního auditu, tak i analytické nástroje google analytics, rovněž počet zpracovaných rešerší, zápisy knihy přání a stížností NTK, počet a segmentace došlých emailů na informační email knihovny, realizovaná statistika oddělení pořádající rekvalifikační kurzy a export ze systému EKV.

### 2.1.1.1 WEBové stránky NTK

Analýza realizovaná nad daty z google analytics hodnotí využití webových stránek NTK uživateli a dává velmi dobrý přehled, které informace uživatele zajímají.

Analýza je zpracována v období od 1. července 2009 do 31. prosince 2011

#### 1) Celkový přehled

Kategorie	Údaj	%
Návštěvy celkem	<b>1 849 117</b>	<b>100,00 %</b>
Vrací se návštěvník	1 451 780	78,51 %
Nový návštěvník	397 337	21,49 %
Unikátní návštěvníci	398 811	
Zobrazení stránek	4 318 410	
Stránky/návštěva	2,34	
Průměrná doba trvání návštěvy	00:02:21	

Tabulka 1: Přehled návštěv webových stránek NTK

#### 2) Vývoj návštěvníků v čase

Měsíc	Počet návštěv 2009	Počet návštěv 2010	Počet návštěv 2011
Leden		125 224	62 483
Únor		99 016	49 559
Březen		90 940	78 009
Duben		84 259	70 193
Květen		82 452	76 174
Červen		76 667	65 874
Červenec	11 934	48 237	18 175
Srpen	14 505	51 865	46 956
Září	59 587	65 587	61 640
Říjen	46 479	77 013	62 026
Listopad	40 963	75 307	59 075
Prosinec	35 399	63 535	49 984
<i>Min</i>	<i>11 934</i>	<i>48 237</i>	<i>18 175</i>
<i>Max</i>	<i>59 587</i>	<i>125 224</i>	<i>78 009</i>
<i>Průměr</i>	<i>34 811</i>	<i>78 342</i>	<i>58 346</i>

Tabulka 2: Přehled počtu návštěv v měsících 2009 - 2011

Z výše uvedených statistik vyplývá, že zájem o webové stránky NTK je nižší v roce 2011 než za stejné sledované období roku 2010. Jak průměrné, tak i maximální hodnoty nedosahují takových úrovní jako v roce 2010. Rok 2010 byl z pohledu návštěv nejsilnější i v jednotlivých měsících (vč. dosažení maxima) a v celku dosáhl 51 % sledované návštěvnosti. V roce 2011 byla návštěvnost již pouze 37 % z celkové sledovaných.



### 3) Demografie návštěvníků

Pořadí	Země původu návštěvníka	Počet	%
1	<b>Česká republika</b>	<b>1 802 537</b>	<b>97,48 %</b>
2	Slovensko	12 767	0,69 %
3	Německo	4 796	0,26 %
4	Spojené státy americké	3 802	0,21 %
5	Velká Británie	3 086	0,17 %
6	Neidentifikováno	1 811	0,10 %
7	Nizozemí	1 745	0,09 %
8	Francie	1 481	0,08 %
9	Švédsko	1 247	0,07 %
10	Rakousko	1 199	0,06 %

Tabulka 3: Přehled demografického určení návštěvníka webu NTK

### 4) Využitá mobilní zařízení

V současnosti přístup mobilních zařízení představuje pouze 0,28 % všech návštěv, ale ze získaných dat je patrná vzrůstající obliba používání mobilních zařízení nejen ke čtení zdrojů NTK, ale rovnou k prohlížení a hledání informací na Webových stránkách. Doba prohlížení informací na webu NTK je na mobilních zařízeních jen o 16,48 % nižší než na PC.

Pořadí	Mobilní zařízení	Počet	%
1	<b>Apple iPad</b>	<b>555</b>	<b>10,68 %</b>
2	Neidentifikováno	489	9,41 %
3	Apple iPhone	340	6,54 %
4	Samsung GT-I9000 Galaxy S	59	1,14 %
5	HTC Desire HD	44	0,85 %
6	Samsung Nexus S	44	0,85 %
7	Apple iPod Touch	37	0,71 %
8	HTC A8181 Desire	37	0,71 %
9	HTC Desire	37	0,71 %
10	HTC Wildfire	37	0,71 %
11	Ostatní	3 517	67 %

Tabulka 4: Přehled používaných mobilních zařízení

### 5) Zdroje návštěvnosti

Pořadí	Status	Počet	%
1	Přístup z odkazujících stránek	778 421	42,10 %
2	Přímá návštěvnost	597 152	32,29 %
3	Přístup z vyhledávání	473 541	25,61 %
4	Kampaně	3	0,0 %

Tabulka 5: Přehled příchodů na web NTK

Z výše uvedených dat je patrné, že nejvyšší podíl návštěv webu NTK je z odkazujících stránek. Přičemž přímá návštěvnost je až druhá v pořadí. Z toho vyplývá potenciál pro zviditelňování NTK přímo pomocí adekvátních marketingových kampaní, nebo **pomocí zlepšeného umístění NTK na již existujících místech**. Tato statistika také ukazuje, že NTK má slabou viditelnost ve vyhledávacích (zejména cizích) a bylo by dobré zlepšit penetraci NTK stránek ve vyhledávání na internetu.

#### 6) Obsah – jaké stránky jsou nejvíce navštívené

Stránka (název)	Počet zobrazení stránky	%	Unikátní zobrazení stránek	Prům. doba na stránce
/cs/	2 129 666	49%	1 561 286	0:02:46
/cs/8-kat logy-a-databaze/	103 898	2%	76 839	0:01:15
/cs/162-zakaznicke-k nto/	68 254	2%	46 851	0:01:14
/cs/katalogy-a-databaze/	67 292	2%	48 293	0:02:01
/cs/59-kontakty/	64 828	2%	50 916	0:00:51
/cs/uzivatelske-konto/	61 202	1%	36 194	0:01:17
/cs/262-vpk	56 658	1%	40 195	0:03:44
/cs/6-sluzby/	52 091	1%	36 741	0:00:26
/cs/kontakty/	44 708	1%	32 319	0:00:49
/cs/sluzby/	43 253	1%	27 966	0:00:25
/en/	42 772	1%	23 816	0:01:03
/cs/61-oteviraci-doby/	38 845	1%	33 499	0:01:54
/cs/sluzby/vpk/	35 593	1%	26 024	0:02:57
/cs/58-o-nas/	32 883	1%	22 910	0:00:33
/cs/o-nas/	31 463	1%	21 427	0:00:34
/index/preregister	25 237	1%	10 581	0:01:40
/cs/13-elektronicke-zdroje	23 408	1%	14 198	0:02:00
/cs/984-navody/	20 154	0%	14 202	0:00:22
/cs/261-knihovni-rad	18 968	0%	13 540	0:01:14
/cs/katalogy-a-databaze/elektronicke-zdroje/	17 854	0%	10 930	0:01:33
/cs/789-telefonni-seznam/	17 241	0%	13 882	0:01:40
/cs/295-issn	15 831	0%	11 893	0:01:26
/cs/sluzby/oteviraci-doby/	15 406	0%	12 073	0:01:37
/cs/1255-akce/	14 565	0%	8 282	0:00:19
/cs/issn/	14 199	0%	9 396	0:01:17
Ostatní	1 262 141	29%	922 808	

Tabulka 6: Přehledem návštěvnosti stránek NTK

Z výše uvedené statistiky vyplývá, že 73 % procent (podíl navštívených stránek a počet unikátních stránek) návštěvníků již na úvodních stránkách nalezne to, co hledá. Z tohoto pohledu je členění a plnění webových stránek kvalitní.

### 2.1.1.2 Kniha přání a stížností NTK

Kniha přání a stížností je přínosným zdrojem informací o potřebách zákazníků NTK. Jde o reakci zákazníků NTK na službu, která nefunguje, nebo neodpovídá představě zákazníků. V současnosti je na NTK vedena kniha formou tabulky (MS Excel), který je sice přehledně strukturován, ale z popisu stížnosti není znám jednoznačně vyplývající detail problému stěžovatele.

Z evidovaných záznamů vyplývá, že průměrná délka zpracování odpovědi na stížnost zákazníka NTK byla v roce 2011 cca 62 kalendářních dnů (při 41 stížnostech). To považujeme za delší než vhodný interval odpovědi. Ze segmentace evidovaných problémů vyplývá, že se problémy často opakují. To znamená, že je možné mít připravenou strukturu odpovědi a zákazníkovi jí po mírných (nebo také žádných) úpravách zaslat obratem.

V současnosti je v knize od roku 2010 evidováno 66 stížností členěných do 15 kategorií (možnost zlepšení v podobě vhodnější struktury) s **průměrnou délkou odpovědi cca 56 dní**.

Přehled o skupinách (segmentech) stížností prezentuje následující tabulka:

Kategorie	Počet	%
<b>Ostatní</b>	<b>16</b>	<b>24 %</b>
Hluk	8	12 %
Odkládání bund	6	9 %
Rezervační systém	6	9 %
Web	5	8 %
Noční studovna	5	8 %
Registrace	4	6 %
Pochvala	3	5 %
Otvírací doba	3	5 %
Badatelna	2	3 %
Blokace zůstatku	2	3 %
Odečítání zpozděného	2	3 %
Pokladny	2	3 %
Garáže	1	2 %
Odkládání bund, blokace zůstatku	1	2 %
<b>Celkem</b>	<b>66</b>	<b>100 %</b>

Tabulka 7: Přehledem stížností v NTK

Z výše uvedeného přehledu vyplývá nevhodná kategorizace knihy přání a stížností, neboť celou čtvrtinu reakcí zákazníků není možné zařadit do již vedených kategorií.

Do sledování spokojenosti zákazníků (resp. nespokojenosti) je zapojena i statistika vedena na základě údajů sociální sítě Facebook, viz tabulka níže.

Kategorie	Počet	%
Hluk uvnitř	14	42,4 %
Problém s PC stanicí	3	9,1 %
Telefonování	2	6,1 %
Ruch zvenčí	1	3,0 %

Kategorie	Počet	%
Ztráta z šatny (skříňky)	1	3,0 %
Přílišné teplo	1	3,0 %
Nedostatek zásuvek na NTK	1	3,0 %
Exkurze 6. patrem	1	3,0 %
Není možné skenovat a odesílat na e-mail	1	3,0 %
Nefunkční síť Eduroam	1	3,0 %
Tma	1	3,0 %
Nejde zvuk u PC	1	3,0 %
Neumí tisknout z vlastního ntb	1	3,0 %
Nelíbí se povinné odkládání kabátu do šatny	1	3,0 %
Pomalý internet a vypadává	1	3,0 %
Zima v noční studovně	1	3,0 %
Společná debata v individuální studovně	1	3,0 %
<b>Celkem</b>	<b>33</b>	<b>100 %</b>

Tabulka 8: Přehled stížností v NTK, Facebook

### 2.1.1.3 Konzultační činnost NTK

Zákazníci NTK mohou využívat i osobního kontaktu s knihovnou, resp. požádat o konzultace. V současnosti mají zákazníci, ale i ne-zákazníci, následující možnosti kontaktu/konzultací:

- Rešerše;
- Reference;
- Ptejte se – online;
- Ptejte se – email;
- Osobní konzultace;
- Telefonické konzultace;
- Exkurze;
- Školení.

Základní statistiku využití výše uvedených kontaktů poskytuje následující přehled:

Druh konzultace	2010	2011	% 2011
Rešerše	55	50	- 11 %
<b>Reference</b>	<b>167</b>	<b>127</b>	<b>- 27 %</b>
Ptejte se - online	0	0	0 %
Ptejte se - email	47	61	+ 13 %
<b>Osobní konzultace</b>	<b>176</b>	<b>151</b>	<b>- 32 %</b>
<b>Telefonické konzultace</b>	<b>48</b>	<b>55</b>	<b>+ 12 %</b>
Exkurze	7	12	+ 3 %
Školení	20	11	- 2 %
<b>CELKEM</b>	<b>520</b>	<b>467</b>	<b>100 %</b>

Tabulka 9: Přehled důvodů kontaktu s NTK

Za rok 2011 došlo ke 467 kontaktům se zákazníky i ne-zákazníky NTK. Největší podíl zaujímají osobní konzultace, reference, telefonické konzultace a rešerše.

Přitom v případě rešerší vidíme velký potenciál v případě spolupráce s univerzitami a jejich studenty. NTK disponuje rozsáhlým fondem, které mohou studenti při zpracování rešerší na žádost státního i soukromého

sektoru využívat. Podíl v případě rešerší může být daleko vyšší. Na tuto oblast poukazujeme i v dokumentu popisující oblast 3 - „Postavení NTK v systému knihoven“.

Rovněž podíl školení (v současnosti ve výši 2 % v roce 2011) by mohl zaujímat vyšší podíl. V současné době je minimální spolupráce v rámci systému školství s prvním a druhým stupněm. Současně spolupráce se středními školami zasluhuje pozornost. Je nutné si uvědomit, že zájem o studium technických oborů vzniká již na základních školách. Proto rozvinutí spolupráce s tímto stupněm vzdělávání stojí za pozornost a za rozvoj.

#### 2.1.1.4 Terminály NTK

Po zrušení výpočetní techniky v počítačových učebnách byly PC rozmístěny v NTK jako PC terminály, na kterých se zákazníci NTK mohli přihlásit a využívat je jako pracovní stanice. S ohledem na četnost přihlášení, lze usuzovat, že využití těchto PC není příliš časté. Detailní analýza je v části 6 projektu „Zefektivnění využitých prostor a zařízení NTK“.

## 2.2 Zprostředkování informací

Jak bylo popsáno v úvodu dokumentu, do zprostředkování informací patří poskytnutí zdrojů z fondů spravovaných NTK. Mezi fondy řadíme fyzické fondy (v podobě fyzických publikací, časopisů apod.) a elektronické informační zdroje.

### 2.2.1 Využití fondů NTK

S ohledem na trendy v digitálních a elektronických zdrojích není překvapením vztah, který mezi elektronickými a fyzickými fondy panuje. Hrubý náhled na vztah mezi fondy prezentuje následující tabulka.

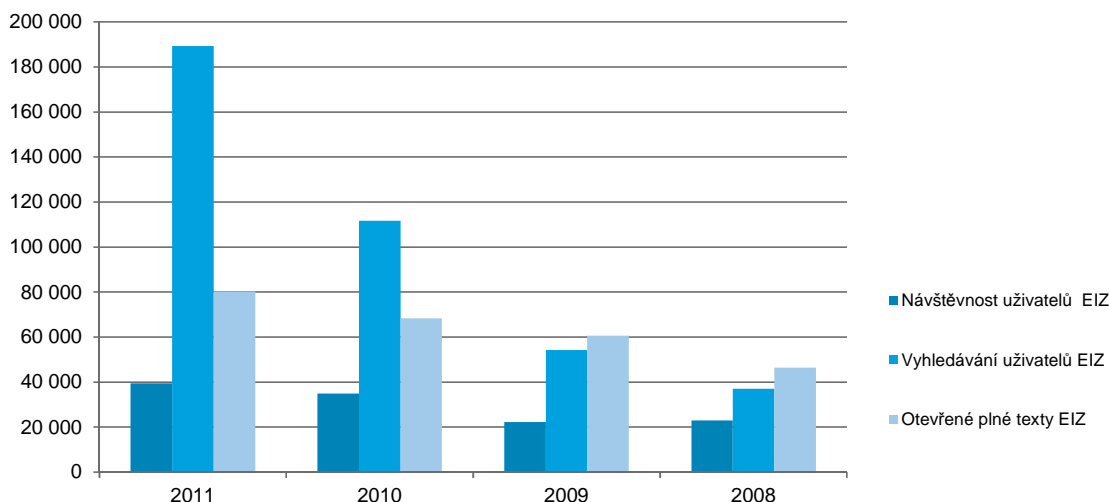
Legenda	2011	2010	2009	2008
<b>NTK počet návštěv NTK</b>	<b>339 922</b>	<b>280 061</b>		
<i>meziroční změna</i>	21 %			
<b>NTK výpůjčky</b>	<b>106 097</b>	<b>107 768</b>		
<i>meziroční změna</i>	-2 %			
<b>NTK EIZ – návštěva*</b>	<b>39 434</b>	<b>34 868</b>	<b>22 335</b>	<b>22 983</b>
<i>meziroční změna</i>	13 %	56 %	-3 %	
<i>změna ke 2008</i>	172 %	152 %	97 %	100 %
<b>NTK EIZ – vyhledávání*</b>	<b>189 386</b>	<b>111 733</b>	<b>54 219</b>	<b>37 008</b>
<i>meziroční změna</i>	69 %	106 %	47 %	
<i>změna ke 2008</i>	512 %	302 %	147 %	100 %
<b>NTK EIZ - plný text*</b>	<b>80 303</b>	<b>68 303</b>	<b>60 714</b>	<b>46 381</b>
<i>meziroční změna</i>	18 %	12 %	31 %	
<i>změna ke 2008</i>	173 %	147 %	131 %	100 %
<b>Výpůjčky / návštěvník</b>	<b>0,29</b>	<b>0,38</b>		
<i>meziroční změna</i>	-23 %			
<b>NTK EIZ - plný text / návštěva EIZ</b>	<b>2,04</b>	<b>1,96</b>	<b>2,72</b>	<b>2,02</b>
<b>NTK EIZ - vyhledávání / návštěva EIZ</b>	<b>4,80</b>	<b>3,20</b>	<b>2,43</b>	<b>1,61</b>
<i>meziroční změna</i>	50 %	32 %	51 %	
<i>změna ke 2008</i>	298 %	199 %	151 %	100 %

\* placená databáze

Tabulka 10: Přehled vytíženosti fondu NTK

Počet výpůjček (absenční výpůjčky) mezi lety 2010 a 2011 klesl jen o 2 %. Ve stejném období ale vzrostl počet návštěv NTK o 21 % (absolutně cca 60 tisíc návštěvníků). Při kombinaci těchto dvou ukazatelů dospějeme k závěru, že návštěva budovy NTK pro realizaci výpůjčky nebyla primárním cílem a zákazníci hledali jiný cíl k uspokojení své potřeby.

Ve zcela opačném trendu lze sledovat zájem o elektronické informační zdroje (EIZ). Návštěvnost v oblasti EIZ se ve sledovaném období 2008 až 2011 téměř **zdvojnásobila**. Stejného trendu dosáhlo i využití zdrojů, resp. plného textu. Faktoru 5 (5ti násobek) vůči roku 2008 dosáhlo vyhledávání v dostupných zdrojích. Tento vývoj může být zapříčiněn narůstajícími zdroji v EIZ a narůstající oblibou ve využívání těchto zdrojů zákazníků NTK. Poměr mezi návštěvou a vyhledáváním v EIZ se od roku 2008 změnil 3x a meziroční změna dosahovala v průměru cca 50 %.



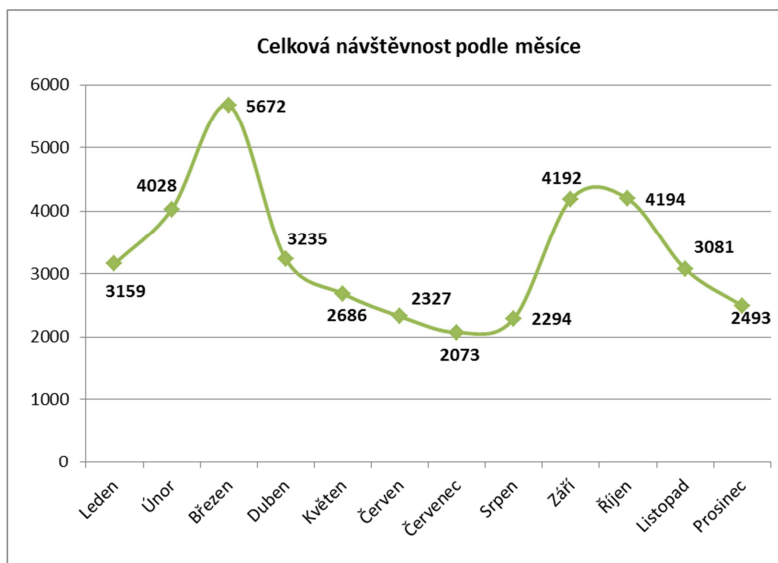
Obrázek 1: Grafické znázornění vývoje oblíbenosti EIZ v NTK

Narůstající oblibu ve zpracování/využívání EIZ podporuje i fakt, že v dnešní době **cca 5,5 % obyvatel vlastní tablet nebo čtečku**<sup>1</sup>. Tyto nástroje jsou přímo určené pro zpracování/využívání EIZ. Přičemž nárůst za poslední 3 měsíce se odhaduje v jednotkách procent. Tento trend doplňuje další ukazatel. V současnosti cca 11 % obyvatel využívá smartphone<sup>2</sup>.

Měsíční využití EIZ koresponduje se zimním a letním semestrem vysokých škol. Cca 70 % zákazníků NTK jsou právě studenti ČVUT a VŠCHT.

<sup>1</sup> Čtečka bez zařízení pro bezdrátové připojení k Internetu není vhodná pro zpracování EIZ a rovněž existuje omezení při využití PDF zdrojů (nutná konverze u některých zařízení).

<sup>2</sup> Výzkum Media Projektu (agentury Median a GfK) – prezentované deníkem E15, ze dne 22. 05. 2012.



Obrázek 2: Návštěvnost EIZ v roce 2011

## 2.2.2 Využití knihovny NTK

Analýza využití prostor NTK poskytuje přehled o tom, jak a kým bývají nejčastěji prostory knihovny využívány. Je tak možné snáze přizpůsobit a cílit informační materiály a informace pro uživatele. Tento druh informací je rovněž využitelný pro dlouhodobé nájemce, kteří mohou snáze zacílit své akce a doprovodné programy.

Využití knihovny bude sledováno ze čtyř pohledů:

- **Měsíční využití knihovny;**
- **Denní využití knihovny;**
- **Hodinové využití knihovny;**
- **Noční využití knihovny.**

V analýze budou sledovány následující kategorie:

- **Zákazník NTK** – osoba, která je zákazníkem, ale NENÍ zaměstnancem, ani předregistrovaným;
- **Návštěvník NTK** – osoba, která si vypůjčila jednodenní návštěvnickou kartu;
- **ČVUT ostatní** – anonymní identita z ČVUT-ostatní (student nebo nestudent [např. učitel nebo jakýkoliv jiný zaměstnanec dané VŠ]);
- **ČVUT FIT** – anonymní identita z ČVUT-FIT (student nebo nestudent [např. učitel nebo jakýkoliv jiný zaměstnanec dané VŠ]);
- **VŠCHT** – anonymní identita z VŠCHT (student nebo nestudent [např. učitel nebo jakýkoliv jiný zaměstnanec dané VŠ]).

Data byla čerpána ze systému EKV.

### 2.2.2.1 Měsíční využití knihovny

Využívání knihovny se mezi rokem 2010 a 2011 zvýšilo o cca 60 tis. zákazníků, což znamená nárůst o 21 %. Měsíc listopad je v obou letech nejvytíženějším obdobím v roce s 15 % všech zákazníků v roce 2010, resp. s 13 % v roce 2011. Největší nárůst ve sledovaném období zaznamenal měsíc leden s nárůstem cca 9,8 tis. zákazníků (53 %), únor s 9,8 tis. zákazníky (47 %) a březen s 13,8 tis. zákazníky (50 %) v roce 2011.

Nejsilnější skupinou, která NTK navštěvuje, jsou studenti ČVUT, jejichž podíl představuje 62 % v roce 2010, resp. 66 % v roce 2011. Skupinou s největším meziročním přírůstkem jsou studenti VŠCHT s nárůstem cca 60 %. Je vhodné připomenout, že v roce 2011 nebyla ještě knihovna VŠCHT integrována do NTK. Z tohoto

tedy lze vyvodit, že zájem studentů VŠCHT ještě v roce 2012 poroste, až bude knihovna integrována. Nicméně je patrné, že již v současnosti má NTK studentům VŠCHT co nabídnout.

**Rok 2010**

Měsíc	Zákazník NTK	ČVUT - ostatní	Návštěvní NTK	ČVUT FIT	VŠCHT	Celkem	%
Leden	6 069	10 257	1 317	103	546	18 292	7 %
Únor	6 023	12 289	1 723	88	581	20 704	7 %
Březen	7 481	16 978	2 005	178	905	27 547	10 %
Duben	7 416	14 766	1 805	133	812	24 932	9 %
Květen	8 455	14 579	1 293	61	1 074	25 462	9 %
Červen	7 817	10 587	1 328	40	686	20 458	7 %
Červenec	2 650	1 580	403	19	110	4 762	2 %
Srpen	4 085	1 963	497	5	256	6 806	2 %
Září	4 349	16 017	1 391	132	1 205	23 094	8 %
Říjen	5 241	26 180	1 316	192	2 683	35 612	13 %
Listopad	8 508	27 632	2 246	189	3 457	42 032	15 %
Prosinec	5 035	21 677	1 015	141	2 492	30 360	11 %
<b>Celkem</b>	<b>73 129</b>	<b>174 505</b>	<b>16 339</b>	<b>1 281</b>	<b>14 807</b>	<b>280 061</b>	<b>100 %</b>
<b>%</b>	<b>26 %</b>	<b>62 %</b>	<b>6 %</b>	<b>0 %</b>	<b>5 %</b>	<b>100 %</b>	

Tabulka 11: Měsíční využití knihovny v roce 2010

**Rok 2011**

Měsíc	Zákazník NTK	ČVUT - ostatní	Návštěvní NTK	ČVUT FIT	VŠCHT	Celkem	%
Leden	6 865	19 117	122	190	1 742	28 036	8 %
Únor	8 070	19 250	1 091	163	1 939	30 513	9 %
Březen	10 064	26 293	2 156	150	2 765	41 428	12 %
Duben	8 961	20 148	1 216	131	1 997	32 453	10 %
Květen	11 726	24 030	610	97	2 815	39 278	12 %
Červen	9 455	15 019	44	89	1 450	26 057	8 %
Červenec	24	19	0	0	2	45	0 %
Srpen	3 488	1 828	4	15	546	5 881	2 %
Září	4 639	18 051	0	85	1 921	24 696	7 %
Říjen	5 664	30 496	18	115	3 032	39 325	12 %
Listopad	10 220	29 348	144	135	3 156	43 003	13 %
Prosinec	5 310	21 508	30	85	2 274	29 207	9 %
<b>Celkem</b>	<b>84 486</b>	<b>225 107</b>	<b>5 435</b>	<b>1 255</b>	<b>23 639</b>	<b>339 922</b>	<b>100 %</b>
<b>%</b>	<b>25 %</b>	<b>66 %</b>	<b>2 %</b>	<b>0 %</b>	<b>7 %</b>	<b>100 %</b>	

Tabulka 12: Měsíční využití knihovny v roce 2011

**2.2.2.2 Denní využití knihovny**

Analýza denního vytížení knihovny přináší přehled zatížení NTK dle jednotlivých dní v týdnu. V roce 2010 bylo nejnavštěvovanějším dnem úterý s 23 %, resp. 64 188 návštěvníky. V roce 2011 jsou rozdíly mezi dny v týdnu zanedbatelné. Maxima je dosaženo v pondělí s 19 % podílem návštěv, v absolutní výši 64 381 zákazníků. V obou letech jsou tak nejnavštěvovanějšími dny pondělí až čtvrtek, které tvoří v roce 2010 85 %, v roce 2011 75 % všech návštěvníků. V roce 2011 výrazně posílila sobota a to o cca 20 tis. návštěvníků (8 %).



Den v roce	Počet návštěvníků	%
<b>Po 2010</b>	58 858	21 %
<b>Út 2010</b>	64 188	23 %
<b>St 2010</b>	60 127	21 %
<b>Čt 2010</b>	54 438	19 %
<b>Pá 2010</b>	32 902	12 %
<b>So 2010</b>	9 548	3 %
<b>Ne 2010</b>	0	0 %
<b>2010 Celkem</b>	<b>280 061</b>	<b>100 %</b>
<b>Po 2011</b>	64 381	19 %
<b>Út 2011</b>	63 828	19 %
<b>St 2011</b>	63 546	19 %
<b>Čt 2011</b>	62 670	18 %
<b>Pá 2011</b>	57 508	17 %
<b>So 2011</b>	28 004	8 %
<b>Ne 2011</b>	0	0 %
<b>2011 Celkem</b>	<b>339 922</b>	<b>100 %</b>

Tabulka 13: Přehled denního využití NTK

### 2.2.2.3 Hodinové využití knihovny

Zákazník NTK nejčastěji vstupuje do prostor knihovny mezi 10:00 a 15:00. Bohužel se nepodařilo zjistit, jak dlouho užívá prostory NTK. Vyšší náročnost na obsluhu zákazníka vzniká v kolem 12h, kdy počet vstupů dosahuje vrcholu 14,3 % ze všech návštěvníků.

Hodina	Zákazník NTK	ČVUT-Ostatní	Návštěvník NTK	ČVUT-FIT	VŠCHT	Celkem	%
<b>7</b>	<b>1</b>		<b>2</b>			<b>3</b>	<b>0,0 %</b>
<b>8</b>	4522	8882	603	149	870	<b>15 026</b>	<b>4,5 %</b>
<b>9</b>	6511	17018	464	161	1919	<b>26 073</b>	<b>7,7 %</b>
<b>10</b>	10069	24458	550	122	2640	<b>37 839</b>	<b>11,2 %</b>
<b>11</b>	9800	25492	478	60	3346	<b>39 176</b>	<b>11,6 %</b>
<b>12</b>	11035	32295	782	218	3826	<b>48 156</b>	<b>14,3 %</b>
<b>13</b>	11881	28305	926	101	3275	<b>44 488</b>	<b>13,2 %</b>
<b>14</b>	11869	26428	728	139	2373	<b>41 537</b>	<b>12,3 %</b>
<b>15</b>	10024	17244	674	78	1551	<b>29 571</b>	<b>8,8 %</b>
<b>16</b>	8402	14135	592	130	925	<b>24 184</b>	<b>7,2 %</b>
<b>17</b>	6785	9484	356	31	534	<b>17 190</b>	<b>5,1 %</b>
<b>18</b>	4937	4551	248	21	299	<b>10 056</b>	<b>3,0 %</b>
<b>19</b>	1898	1564	99	9	105	<b>3 675</b>	<b>1,1 %</b>
<b>20</b>	<b>1</b>	<b>1</b>				<b>2</b>	<b>0,0 %</b>
<b>Celkem</b>	<b>97 735</b>	<b>209 857</b>	<b>6 502</b>	<b>1 219</b>	<b>21 663</b>	<b>336 976</b>	<b>100,0 %</b>

Tabulka 14: Přehled hodinového využití NTK

### 2.2.2.4 Noční využití knihovny

Noční studovna je zpřístupněna zákazníkům v pondělí až pátek od 22:00 do 09:00, od soboty 17:00 do pondělí 9:00. Z níže uvedené statistiky vyplývá, že noční studovnu využilo cca 46 tis. zákazníků, což představuje 12 % všech návštěv v roce 2011. K nejčastějšímu využití nočních prostor knihovny dochází mezi 19:00 a 23:00. 20. hodina patří ke špičce s počtem cca 6 tis. studentů, to tvoří průměr na jeden kalendářní den ve výši 16 zákazníků NTK.

Pro vstup do noční knihovny není nutné použít turniket. Noční část knihovny je přístupná mimo hlavní část. Její využití tak může být zkresleno příchodem většího počtu zákazníků na jednu přístupovou kartu.

Hodina	Zákazník NTK	ČVUT-Ostatní	Návštěvník NTK	ČVUT-FIT	VŠCHT	Celkem	%	Počet návštěv na den
0	1 080	735			34	1 849	4,0 %	5
1	759	559			16	1 334	2,9 %	4
2	525	487			17	1 029	2,2 %	3
3	393	372			9	774	1,7 %	2
4	288	291			8	587	1,3 %	2
5	256	244			9	509	1,1 %	1
6	332	251			41	624	1,4 %	2
7	380	164			10	554	1,2 %	2
8	411	113			5	529	1,2 %	1
9	781	179			7	967	2,1 %	3
10	859	207			5	1 071	2,3 %	3
11	926	210			12	1 148	2,5 %	3
12	1 097	262		1	10	1 370	3,0 %	4
13	1 211	266			16	1 493	3,2 %	4
14	1 248	287			14	1 549	3,4 %	4
15	1 373	304			16	1 693	3,7 %	5
16	1 943	440	1		26	2 410	5,2 %	7
17	2 297	460			28	2 785	6,1 %	8
18	2 054	494			15	2 563	5,6 %	7
19	2 863	895			27	3 785	8,2 %	10
20	4 416	1 403		2	61	5 882	12,8 %	16
21	3 491	1 255			32	4 778	10,4 %	13
22	2 744	1 123			31	3 898	8,5 %	11
23	1 786	974			28	2 788	6,1 %	8
<b>Celkem</b>	<b>33 513</b>	<b>11 975</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>477</b>	<b>45 969</b>	<b>100,0 %</b>	<b>126</b>

Tabulka 15: Přehled nočního využívání NTK

### 2.2.2.5 Exkurze

Zájem o navštívení budovy je značný i ze strany studentů na nižších stupních než jsou vysoké školy. V níže uvedené tabulce jsou uvedeny počty realizovaných exkurzí ve sledovaném období 2009 až 2011.

	2009	2010	2011
Počet exkurzí	144	193	128
Počet učitelů / průvodců	229	310	178
Počet žáků	4 767	6 275	4 210

Tabulka 16: Přehled exkurzí budovy

## 3 Zákazníci informačních služeb

### 3.1 Úvod

NTK byla stvořena pro plnění úloh ve vzdělávání a podpoře vzdělávacích procesů nejen na vysokých školách. Aby mohla NTK poskytovat kvalitní komplexní balík služeb je nutné znát vlastního zákazníka. V tomto pohledu není rozdíl mezi privátním (soukromým) a veřejným poskytovatelem služeb. Stejně jako privátní (soukromý) sektor musí znát svého zákazníka, aby mohl přizpůsobit portfolio služeb a zaujmout zákazníka, musí NTK především znát profil svého pravděpodobného zákazníka.

Znalost pravděpodobného zákazníka je nutná z několika důvodů. Při konkretizaci zákazníka je organizace vždy schopna přizpůsobit i portfolio služeb a odhadnout jeho potenciální vývoj v blízké budoucnosti. Snazší je i oslovení a následná komunikace se zákazníkem. Každý druh zákazníka preferuje jiný styl komunikace, úroveň služeb a obecně má jiná očekávání.

**Když si organizace v podobě NTK uvědomí, jaký segment zákazníků s největší pravděpodobností využívá jejich služeb, snáze může nasměrovat služby tak, aby oslovila nový segment jiných zákazníků, a tak i přizpůsobila své služby. S ohledem na plánovanou strategii NTK je krok identifikace pravděpodobného zákazníka NTK nutný.**

### 3.2 Segmentace zákazníků

K určení pravděpodobného zákazníka (segmentační proces) docházelo již v předcházejících kapitolách, které se věnovaly využívání zdrojů/fondů NTK. V podstatě byly identifikovány služby (popis jejich vyřízení), o které má zákazník zájem. To podporuje poznání o chování zákazníka NTK.

Následující text se bude věnovat přímo popisu zákazníka. Bude provedena krátká analýza o osobě pravděpodobného zákazníka NTK. Analýza bude obsahovat následující hodnocení:

- Věk zákazníka;
- Určení vzdělávací instituce;
- Kategorie zákazníka.

Závěrem bude sestaven profil pravděpodobného zákazníka NTK.

#### 3.2.1 Počet zákazníků

Ve sledované statistice zákazníků NTK jsou patrné dva trendy. Od roku 2001 docházelo ke snižování počtu zákazníků až do roku 2007, kdy se počet zákazníků snížil o 36,5 %, absolutně o 3 213 zákazníků. Od zlomového roku 2007 dochází ke zvyšování počtu zákazníků a to až do výše 19 573 zákazníků, což je více než dvojnásobek vůči roku 2001. Rovněž mezi lety 2009 a 2010 dochází k nejsilnějšímu nárůstu zákazníků NTK, o 73,5 %.

Rok	Počet zákazníků	Roční změna (%)	Změna od 2001 (%)
2001	8 813		
2002	7 504	-14,9 %	-14,9 %
2003	7 949	5,9 %	-9,8 %
2004	7 775	-2,2 %	-11,8 %
2005	7 061	-9,2 %	-19,9 %
2006	6 263	-11,3 %	-28,9 %
2007	5 600	-10,6 %	-36,5 %
2008	7 144	27,6 %	-18,9 %
2009	11 281	57,9 %	28,0 %
2010	19 573	73,5 %	122,1 %
2011	19 873	1,5 %	125,5 %

Tabulka 17: Přehled počtu zákazníků během jednotlivých let (intervalové hodnocení od 1. 1. 2001 k 31. 12. 2011)

### 3.2.2 Věk zákazníka

NTK má v současnosti (k 15. 06. 2012) 12 268 zákazníků ve věku od 15 let až po 89 let. 78 % všech zákazníků je ve věku 19 až 30 let. **48 % všech zákazníků má 21 až 25 let.**

Věk	Počet zákazníků	Kumulativní počet	Kumulativní % podíl
15	2	2	0,02 %
16	10	12	0,10 %
17	53	65	0,53 %
18	145	210	1,71 %
19	429	639	5,21 %
<b>20</b>	<b>1 445</b>	<b>2 084</b>	<b>16,99 %</b>
21	1 334	3 418	27,86 %
22	1 228	4 646	37,87 %
23	1 269	5 915	48,21 %
24	1 121	7 036	57,35 %
25	901	7 937	64,70 %
26	656	8 593	70,04 %
27	435	9 028	73,59 %
28	310	9 338	76,12 %
29	255	9 593	78,20 %
30	214	9 807	79,94 %
31	169	9 976	81,32 %
32	150	10 126	82,54 %
33	145	10 271	83,72 %
34	137	10 408	84,84 %
35	104	10 512	85,69 %
36	119	10 631	86,66 %
37	100	10 731	87,47 %
38	82	10 813	88,14 %
39	85	10 898	88,83 %
40	66	10 964	89,37 %
41	58	11 022	89,84 %
42	51	11 073	90,26 %
43	46	11 119	90,63 %
44	34	11 153	90,91 %
45	51	11 204	91,33 %
46	43	11 247	91,68 %
47	60	11 307	92,17 %
48	40	11 347	92,49 %
49	31	11 378	92,75 %
50	36	11 414	93,04 %
51	40	11 454	93,36 %
52	43	11 497	93,72 %
53	29	11 526	93,95 %
54	32	11 558	94,21 %
55	33	11 591	94,48 %
56	45	11 636	94,85 %

Věk	Počet zákazníků	Kumulativní počet	Kumulativní % podíl
57	40	11 676	95,17 %
58	39	11 715	95,49 %
59	34	11 749	95,77 %
60	43	11 792	96,12 %
61	30	11 822	96,36 %
62	38	11 860	96,67 %
63	35	11 895	96,96 %
64	48	11 943	97,35 %
65	39	11 982	97,67 %
66	27	12 009	97,89 %
67	20	12 029	98,05 %
68	29	12 058	98,29 %
69	23	12 081	98,48 %
70	28	12 109	98,70 %
71	18	12 127	98,85 %
72	13	12 140	98,96 %
73	17	12 157	99,10 %
74	9	12 166	99,17 %
75	7	12 173	99,23 %
76	12	12 185	99,32 %
77	8	12 193	99,39 %
78	4	12 197	99,42 %
79	13	12 210	99,53 %
80	11	12 221	99,62 %
81	8	12 229	99,68 %
82	8	12 237	99,75 %
83	8	12 245	99,81 %
84	6	12 251	99,86 %
85	3	12 254	99,89 %
86	7	12 261	99,94 %
87	2	12 263	99,96 %
88	3	12 266	99,98 %
89	2	12 268	100,00 %

Tabulka 18: Přehled věku zákazníků NTK (k 15. 06. 2012)

### 3.2.3 Kategorie zákazníka

Kategorie	Počet	Kumulativní počet	Podíl v %
A - VIP	182	182	1,5%
B - ČR, trvalý, student	7 617	7 799	61,4%
C - ČR, přechodný, student	27	7 826	0,2%
D - ČR, bez, student	16	7 842	0,1%
E - cizinec, trvalý, student	119	7 961	1,0%
F - cizinec, přechodný, student	1 215	9 176	9,8%
G - cizinec, bez, student	550	9 726	4,4%
H - ČR, trvalý, nestudent	2 262	11 988	18,2%
I - ČR, přechodný, nestudent	7	11 995	0,1%
J - ČR, bez, nestudent	3	11 998	0,0%

Kategorie	Počet	Kumulativní počet	Podíl v %
K - cizinec, trvalý, nestudent	33	12 031	0,3%
L - cizinec, přechodný, nestudent	90	12 121	0,7%
M - cizinec, bez, nestudent	54	12 175	0,4%
P - právnická osoba	21	12 196	0,2%
X - předregistrovaný	79	12 275	0,6%
Z - zaměstnanec	140	12 415	1,1%

Tabulka 19: Přehled kategorií zákazníků NTK (k 15. 06. 2012)

### 3.2.4 Univerzita

Z níže uvedeného výčtu organizací uvedených v registraci zákazníků NTK je patrný rozsah využívání fondů. Byť se jedná o „technickou“ knihovnu (dle názvu), její fond vyvolává zájem i u netechnických vzdělávacích organizací.

Vzdělávací organizace	Počet studentů	Počet nestudentů	Počet celkem	Podíl v %
Česká zemědělská univerzita v Praze (ČZU)	883	22	905	9,6 %
ČVUT Další součásti	135	3	138	1,5 %
ČVUT Fakulta architektury (FA)	702	13	715	7,6 %
ČVUT Fakulta biomedicínského inženýrství (FBMI)	118	1	119	1,3 %
ČVUT Fakulta dopravní (FD)	264	6	270	2,9 %
ČVUT Fakulta elektrotechnická (FEL)	1 016	15	1 031	11,0 %
ČVUT Fakulta informatiky (FIT)	399	5	404	4,3 %
ČVUT Fakulta jaderná a fyzikálně inženýrská (FJFI)	220	1	221	2,4 %
<b>ČVUT Fakulta stavební (FSv)</b>	<b>1 555</b>	<b>23</b>	<b>1 578</b>	<b>16,8 %</b>
ČVUT Fakulta strojní (FS)	734	12	746	7,9 %
Masarykova univerzita Brno (MU)	34	0	34	0,4 %
Ostatní VŠ	488	27	515	5,5 %
Policejní akademie ČR	3	1	4	0,0 %
Střední škola	239	6	245	2,6 %
Technická univerzita v Liberci (TU)	28	2	30	0,3 %
Univerzita Karlova v Praze (UK)	1 376	26	1 402	14,9 %
Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně	7	0	7	0,1 %
VŠCHT Další součásti VŠCHT	47	0	47	0,5 %
VŠCHT Fakulta chemické technologie (FCHT)	271	4	275	2,9 %
VŠCHT Fakulta chemicko-inženýrská (FCHI)	97	2	99	1,1 %
VŠCHT Fakulta potravinářské a biochemické technologie (FPBT)	196	3	199	2,1 %
VŠCHT Fakulta technologie ochrany prostředí (FTOP)	77	3	80	0,9 %
Vysoká škola ekonomická v Praze (VŠE)	250	12	262	2,8 %
Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (VŠB)	4	0	4	0,0 %
Vysoké učení technické v Brně (VUT)	35	1	36	0,4 %
Zahraniční univerzita	29	1	30	0,3 %
<b>Celkový počet zákazníků / univerzita</b>	<b>9 207</b>	<b>189</b>	<b>9 396</b>	<b>100,0 %</b>

Tabulka 20: Přehled vzdělávacích organizací zákazníků NTK (k 15. 06. 2012)

### 3.3 Profil pravděpodobného uživatele NTK

Jak vypadá pravděpodobný profil uživatele NTK? Nejčastějším uživatelem informací a budovy NTK je osoba s těmito charakteristikami:

- Věk **20** let;
- Pocházející z **České republiky**;
- Studující **ČVUT FSV (stavební fakulta)**;
- Využívá k práci v NTK **vlastní notebook**;
- V NTK se nejčastěji vyskytuje **listopadová pondělí**;
- Do NTK vstupuje pravděpodobně kolem **12h**;
- **Noční studovnu** během svého studia téměř **nevyužil**;
- NTK využívá k **zapůjčení fyzických fondů** (ale zajímají ho méně než před rokem), nicméně roste jeho potřeba využití NTK jako **klidové zóny** a místa pro setkání a rozhodně **roste** jeho chuť po **využití EIZ** NTK;
- Pakliže využívá vzdáleného přístupu, přihlašuje se v rámci **České republiky** a najde požadované informace na webu do **2,46 min** s největší pravděpodobností **již na titulní stránce NTK**;
- Řadí se mezi **vracející se návštěvníky** webu;
- Pakliže využívá mobilního zařízení, preferuje značku **Apple iPad**;
- V případě, že se mu nedostává požadovaných informací nebo se vyskytnou problémy, využívá **osobních konzultací**;
- Když už si na něco stěžuje (a nebývá to často) je to **hluk**.

## 4 Dotazníkové šetření pro zjištění potřeb vybraných segmentů zákazníků

Kapitola bude aktualizována a doplněna po ukončení dotazníkového šetření, tj. nejpozději do 1. listopadu 2012.

### 4.1 Celkový přístup

Pro dotazníkové šetření jsme navrhli následující přístup:



Obrázek 3: Přehled celkového přístupu

#### 4.1.1 Definice kritérií segmentace a určení segmentů

Primární charakteristikou segmentu je jeho interní homogenost (společné vlastnosti) a externí různorodost/odlišnost, tj. v rámci segmentu jsou shodné např. potřeby, postoje, názory a očekávání zákazníků. Naproti tomu v rámci odlišného segmentu jsou tyto vlastnosti odlišné.

Pro definici segmentů se aplikují tzv. segmentační kritéria. Tato kritéria (např. věk, pohlaví, vzdělání atd.) nabývají pro daný segment shodné nebo velmi podobné hodnoty.

Přístup pro stanovení segmentů za účelem provedení šetření potřeb zákazníků NTK spočíval v následujícím:

- Definici principů pro stanovení segmentačních kritérií.
- Definici segmentačních kritérií.

Při definici segmentu zákazníků vycházíme z následujících principů:

- **Rovnost zákazníků;**



- **Maximální využití fyzické a vědomostní infrastruktury NTK = maximalizace společenského přínosu služby NTK;**
- **Efektivní naplňování účelu,** ke kterému byla NTK **zřízena**, zejména pak poskytování národní informační infrastruktury pro výzkum, vývoj, inovace a vzdělávání v oblasti techniky a aplikovaných přírodních věd.

Za účelem definice segmentů, které mají společné charakteristiky a jsou interně homogenní a externě různorodé definujeme následující **vymezení kritéria**, která platí jako celek:

- **Společenské zařazení/povolání – příslušnost ke skupině studujících, business sféra atd;**
- **Postoj k využití budovy NTK – segment má stejný náhled na využití budovy;**
- **Očekávání poskytovaných služeb, vč. způsobu jejich poskytování – segment má stejnou představu o tom, jaké služby a jakým způsobem by mu měly být poskytovány.**

Následující graf shrnuje jedenáct identifikovaných segmentů dotazníkového šetření, které byly uspořádány do skupin podle komunikace / oslovení (segmenty jedné skupiny byly osloveny jednotnou komunikací).

Č.	Segment	Skupina dotazníků
1	Studenti VŠ - magisterský cyklus	Skupina 1 „VŠ“
2	Studenti VŠ - doktorandi	
3	VŠ pedagogové	
4	Výzkumní pracovníci (technické a přírodovědné obory)	Skupina 2 „Výzkum“
5	Učitelé SŠ „Exaktní“ – M, Fy, Ch, Bi a odborné předměty (SPS, SOU)	Skupina 3 „SŠ“
6	Učitelé SŠ „Humanitní“ – Čj, ZSV, Děj, Cizí jazyky	
7	Učitelé informatiky	
8	Studenti SŠ	
9	Zákazníci NTK	Skupina 4 „NTK“
10	Občané Prahy 6	Skupina 5 „Praha 6“
11	Business sféra	Skupina 6 „Business“
12	Akreditované vzdělávací instituce	Skupina 7 „ČŽV“

Obrázek 4: Přehled segmentů v rámci dotazování

Z výše uvedených segmentů byly v rámci tohoto průzkumu (tj. v rámci analýzy informačních potřeb potenciálních zákazníků NTK) zkoumány tyto segmenty, jakožto stávající nebo potenciální zákazníci:

- Zákazníci NTK;
- Občané Prahy 6;
- Business sféra.

## 4.2 Zákazníci NTK

Mezi stávajícími zákazníky NTK je především zjišťováno, které služby ze současné nabídky NTK jsou pro ně nejatraktivnější a jak by chtěli nabídku služeb NTK změnit či rozšířit.

### 4.2.1 Stanovení hypotéz

Níže uvedené hypotézy byly stanoveny na základě:

- Interního workshopu;
- Provedených pohovorů s NTK, MŠMT, MK a dalšími subjekty;
- Primární analýzy zákaznických dat NTK v rámci dokumentu „Statistické zpracování v NTK – přípravný dokument“

Č.	Hypotéza
1	Rešerše nejsou pro zákazníky atraktivní a nejsou příliš relevantní. Jejich cena to umocňuje.
2	Obsahové rešerše mohou být pro zákazníky zajímavé.
3	Zákazníci, kteří jsou studenti VŠ, budou mít zájem o přivýdělek v rámci realizace obsahových rešerší.
4	Reprografie nefunguje optimálně. Zákazníci budou při zachování současných cen upřednostňovat servis velkých reprografických firem.
5	Historické informační zdroje (Kramerius, EOD) nejsou pro zákazníky atraktivní.
6	Meziknihovní výpůjční služba je pro zákazníky atraktivní (vč. zahraniční možnosti).
7	Mezinárodní meziknihovní služba je pro zákazníky příliš drahá.
8	Zákazníci o meziknihovní výpůjční službě příliš nevědí.
9	Internetová stránka NTK je spíše méně přehledná.
10	Zákazníci rádi vyhledávají podle klíčového slova a výsledek chtějí mít seřazený podle relevance (jako v Google).
11	Zákazníci chtějí mít přímý přístup k elektronickým knihám.
12	Úroveň informačních zdrojů je kvalitní.
13	Zákazníci chtějí ovlivňovat strukturu nakupované literatury.
14	Zákazníci si přejí jednotný portál pro EIZ na národní úrovni.
15	Zákazníci mají budovu NTK rádi a pracuje se jim v ní dobře.
16	Zákazníci uvítají většinu z nově navrhovaných služeb.
17	Mladší zákazníci upřednostňují zábavu před rozvojem směrem k vážnějším službám/aktivitám.
18	Zákazníkům nevyhovují služby kavárny.
19	Zákazníci si přejí další využití prostranství okolo NTK.
20	Zákazníci využívají zázemí budovy i bez vazby na informační zdroje.
21	Obsah výstav zákazníky příliš nezaujal.
22	PC a terminály nejsou příliš využívány.
23	Zákazníci jsou spokojeni s úrovní obsluhy NTK.
24	Zákazníci mají jistý problém s identifikací obsluhy NTK.
25	Zákazníci chtějí NTK jako tiché místo.
26	Zákazníci preferují elektronické informační zdroje oproti klasickým knihám.
27	Pokud by nejpůjčovanější a nejatraktivnější zahraniční anglické knihy byly přeloženy do češtiny, tak je zákazníci budou podstatně více využívat.
28	Orientace ve volném výběru (prostor knihovny s volnou výpůjčkou knih) je málo přehledná a horší než na www NTK.
29	Nabídka informačních zdrojů ve volném výběru (prostor knihovny s volnou výpůjčkou knih) není pro zákazníky atraktivní.
30	Zákazníci zaznamenali problém spočívající v tom, že si knihu objednali z volného výběru (prostor knihovny s volnou výpůjčkou knih), nicméně si ji nemohli půjčit, neboť ji měl v rámci volného výběru vypůjčenou jiný student/zákazník NTK.

## 4.2.2 Určení vzorku a způsobu jeho šetření

### Velikost vzorku

Pro určení vzorku je využit statistický aparát intervalu spolehlivosti a hladiny významnosti viz. kap. 4.5.

Popis hodnoty	Zákazníci NTK
Současný počet členů segmentu	95 562
Interval spolehlivosti	95 %
Hladina významnosti	5 %
Výsledná velikost vzorku	384

### Reprezentativnost a náhodnost

**Cílem kritérií reprezentativnosti a náhodnosti** je stanovit, **kdo a jak bude oslovovaný** tak, aby bylo dosaženo cílových počtů v kategorii „Výsledná velikost vzorku“. V případě zákazníků NTK bude toto kritérium dosaženo prostřednictvím metodiky šetření, kterou popisujeme níže.

### Realizace šetření

Dotazníkové šetření mezi zákazníky NTK probíhalo:

1. Elektronicky – odkaz na online dotazník byl umístěn na webu NTK;
2. Prostřednictvím fyzického dotazování - distribuce papírových dotazníků a vyzývání návštěvníků k jejich vyplnění

Průběh fyzického dotazování musí být takový, aby respondenti odpovídali pravdivě a k šetření byli motivováni. Proto byl pro realizaci fyzického dotazování stanoven následující postup a doporučení:

- Na vchody NTK by měl být umístěn nepřehlédnutelný transparent (marketingové sdělení), které bude informovat o probíhající anketě společně s grafickým vyobrazením a detailním popisem cen, které bude možné vyhrát při účasti v dotazníkovém šetření. Informace o probíhajícím dotazníkovém šetření by měly být také na internetových stránkách NTK, společně s odkazem na internetovou verzi dotazníku.
- Tazatelé by měli být označeni tak, aby bylo jednoznačné, že pracují v NTK, ideálně i tak, aby bylo i patrné, že realizují tento marketingový výzkum.
- Respondenti budou osloveni osobně / individuálně pracovníky NTK (odbor služeb), kteří se prokáží průkazem NTK, odkáží na marketingový výzkum v budově NTK a upozorní na důležitost dotazníku, resp. zpětné vazby a zahájí vyplňování dotazníku. Dále musí tazatelé upozornit potenciální respondenty, že dotazníkové šetření, jehož vyplňování bude trvat přibližně 15 minut, může být realizováno s podporou zaměstnance NTK (kvůli případným nejasnostem ohledně vyplňování dotazníku), v místech tomu určených za pomoci ostatních zaměstnanců NTK, individuálně bez podpory zaměstnance NTK kdekoliv v prostorách NTK, anebo si respondent může odnést dotazník domů a odevzdat později za asistence zaměstnance NTK, který dotazník při odevzdávání zkontroluje po formální stránce, případně respondenta upozorní na možné chyby při vyplňování (například jedna nevyplněná otázka z důvodu nepozornosti může respondenta vyřadit ze slosování o ceny) a zodpoví na respondentovy dodatečné dotazy. Pokud tazatelé identifikují neochotu nebo pasivní přístup, osloví dalšího respondenta.
- Dotazník je určen pouze pro česky mluvící zákazníky, protože cizinci zpravidla využívají jiný typ služeb, než-li námi cílený segment zákazníků.
- Tazatel musí respondenta ujistit, že anketa je zcela anonymní a případné osobní údaje neslouží k ničemu jinému, než-li slosování o ceny, a s případnými osobními údaji bude zacházeno dle zákona o ochraně osobních údajů. Dále musí být respondent ujistěn, že výsledky celého šetření budou zveřejňovány v agregované (souhrnné) formě všech respondentů v daných kategoriích.
- V rámci oslovování doporučujeme střídat muže / ženu.
- Tazatelé by také měli oslovovat pokud možno věkově různorodé zákazníky NTK.
- Respondent musí s šetřením souhlasit a účastnit se ho dobrovolně.

- V průběhu vyplňování bude pracovník NTK (odbor služeb) nápomocen při vyjasňování případných dotazů ze strany respondentů, bude tedy sloužit jako jakýsi konzultant při vyplňování dotazníku. Zaměstnanec NTK bude mít po celou dobu vyplňování k dispozici kopii dotazníku pro rychlejší orientaci v dotazech, které na něj budou směřovat, a zároveň bude pozorovat tempo i způsob vyplňování dotazníku. V případě podezření (např. příliš rychlé vyplňování, nedbalost) bude moci takové šetření ukončit.
- Dotazníky budou zaměstnanci, kteří budou asistovat respondentům při jejich vyplňování NTK vhažovat do zapečetěného boxu. Dotazník si před vhozením do boxu musí každý zaměstnanec NTK podepsat, aby bylo později možné zpětně vyhodnotit aktivitu jednotlivých zaměstnanců NTK po dobu trvání dotazníkového šetření v NTK. Kromě tohoto podpisu se budou zaměstnanci NTK snažit doručit dotazník do zapečetěného boxu neprodleně, a to z důvodu možných obav zákazníka o anonymní zpracování dotazníku.
- Pracovníci NTK by měli být managementem motivováni ke sběru dotazníků.
- Doporučujeme dvě skupiny pracovníků NTK, kteří budou dotazníky shromažďovat. Vzhledem k počtu dotazníků a délce šetření cca 8 pracovních dní navrhujeme dvě skupiny po pěti členech plus dva vedoucí (předpoklad, že jeden tazatel zvládne alespoň 5 dotazníků denně, tj. denní plán skupiny je 25 dotazníků).

Dotazník pro zákazníky NTK je součástí Přílohy 1.

Pracovníci NTK zajistí po sběru papírových dotazníků jejich převod do elektronické podoby. Následně budou získaná data zanalyzována výše uvedené hypotézy budou validovány oproti získaným údajům.

### 4.2.3 Výsledky šetření

Bude doplněno po ukončení šetření a jeho vyhodnocení, tj. nejpozději do 1. listopadu 2012.

## 4.3 Občané Prahy 6

U občanů městské části Praha 6 je stejně jako u stávajících zákazníků NTK především zjišťováno, které služby z nabídky NTK jsou pro ně atraktivní a jaké změny by v současné nabídce služeb NTK uvítali.

### 4.3.1 Stanovení hypotéz

Hypotézy byly stanoveny na základě:

- Interního workshopu;
- Provedených pohovorů s NTK, MŠMT, MK a dalšími subjekty;
- Primární analýzy zákaznických dat NTK v rámci dokumentu „Statistické zpracování v NTK – přípravný dokument“.

Níže je uveden seznam hypotéz:

Č.	Hypotéza
1	Občané Prahy 6 hodnotí zdroje NTK jako dobré (dostatečné), ale NTK nenavštěvují.
2	Občané Prahy 6 jsou málo informováni o poskytovaných službách NTK.
3	Občané Prahy 6 si přejí doplňkové služby a jsou připraveni/ochotni za tyto služby NTK zaplatit.
4	Občané Prahy 6 považují strukturovanost a dostupnost zdrojů za nedostatečnou.
5	Občané Prahy 6 jsou spokojeni s obsluhou NTK.
6	Občané Prahy 6 upřednostňují EIZ před klasickým fondem NTK.
7	Občané Prahy 6 nevyužívají budov NTK.

### 4.3.2 Určení vzorku a způsobu jeho šetření

#### Velikost vzorku

Pro určení vzorku je využit statistický aparát intervalu spolehlivosti a hladiny významnosti viz. kapitola 4.5.

Popis hodnoty	Zákazníci NTK
Současný počet členů segmentu	Cca 103 000
Interval spolehlivosti	95 %
Hladina významnosti	5 %
Výsledná velikost vzorku	cca 380

#### Reprezentativnost a náhodnost

**Cílem kritérií reprezentativnosti a náhodnosti** je stanovit **kdo a jak bude oslovovaný** tak, aby bylo dosaženo cílových počtů v kategorii „Výsledná velikost vzorku“. V případě občanů Prahy 6 bude toto kritérium dosaženo prostřednictvím metodiky šetření, kterou popisujeme níže.

#### Realizace šetření

Distribuce dotazníků byla zajištěna dvěma způsoby:

1. Umístěním papírového dotazníku v pobočce Městské knihovny v Praze, kde budou zákazníci knihovny vyzýváni zaměstnanci MK k jejich vyplnění, a distribucí papírového dotazníků v kavárně a na akcích NTK;
2. Zveřejněním odkazu na online dotazník v novinách městské části Praha 6 Šestka.

Dotazník pro občany Prahy 6 je součástí Přílohy 1.

Pracovníci NTK zajistí po sběru papírových dotazníků jejich převod do elektronické podoby. Následně budou získaná data zanalyzována výše uvedené hypotézy budou validovány oproti získaným údajům.

### 4.3.3 Výsledky šetření

*Bude doplněno po ukončení šetření a jeho vyhodnocení, tj. nejpozději do 1. listopadu 2012.*

## 4.4 Business sféra

V rámci šetření mezi soukromými firmami zabývajícími se aplikací vlastní vědy a výzkumu do praxe jakožto potenciálními zákazníky NTK je zjišťováno, jaké informační zdroje (tištěné nebo elektronické) využívají pro své podnikání a zda a jakým způsobem by chtěly privátní firmy spolupracovat s NTK.<sup>3</sup>

### 4.4.1 Stanovení hypotéz

Hypotézy byly stanoveny na základě:

- Interního workshopu;
- Provedených pohovorů s NTK, MŠMT, MK a dalšími subjekty;
- Primární analýzy zákaznických dat NTK v rámci dokumentu „Statistické zpracování v NTK – přípravný dokument“.

Níže je uveden seznam hypotéz:

<sup>3</sup> Řada otázek v dotazníku (a tedy i některé z níže uvedených hypotéz) je rovněž zaměřena na elektronické informační zdroje, jejich využívání a nákup. Analýza této oblasti je však předmětem jiného výstupu z části 1.2.1.

Č.	Hypotéza
1	Obsahové řešerše mohou být pro soukromé organizace zajímavé.
2	Soukromé organizace využívají EIZ pro svou obchodní činnost a vynakládají za ně nemalé částky.
3	Soukromé organizace chtějí využívat nové EIZ a jsou připraveni za kvalitní informace zaplatit.
3	Soukromé organizace souhlasí se zaměřením NTK, chtějí se podílet na zkvalitnění služeb NTK a dlouhodobě spolupracovat.
4	Soukromé organizace (zástupci) využívají budovu NTK a jsou spokojeni s poskytovanými službami.

#### 4.4.2 Určení vzorku a způsobu jeho šetření

##### Velikost vzorku

Potenciální výchozí vzorek z této skupiny je velmi rozsáhlý (přes 340 tisíc firem a společností). Za použití statistického aparátu intervalu spolehlivosti a hladiny významnosti (viz. kap. 4.5) docházíme k hodnotě cca 380, nicméně vzhledem k tomu, aby byly osloveny skutečně relevantní společnosti zabývající se výzkumem a vývojem nebo velké a podstatné firmy, pak vidíme výsledný výchozí vzorek mezi 100 až 200 respondenty.

Popis hodnoty	Business
Současný počet členů segmentu	Cca 340 tisíc
Interval spolehlivosti	95
Hladina významnosti	5
Výsledná velikost vzorku	Cca 380, nicméně po zohlednění nutnosti aktivního VaV nebo podstatné velikosti pro ekonomiku považujeme za dostatečné cca 100 až 200 respondentů

##### Reprezentativnost a náhodnost

**Cílem kritérií reprezentativnosti a náhodnosti** je stanovit **kdo a jak bude oslovovaný** tak, aby bylo dosaženo cílových počtů v kategorii „Výsledná velikost vzorku“.

Náš přístup pro určení reprezentativního vzorku je rozdělení společností do dvou skupin:

- Skupina VaV – MSP ČR: Selekce společností, které se zabývají aplikací VaV a které jsou členy Asociace výzkumných organizací;
- Skupina DT-TOP 100: Využití institutu Deloitte CZ Top 100 Clients / CZ TOP 100 - jedná se o významné společnosti působící v ČR.

Cílem skupiny VaV – MSP ČR je zahrnout zejména dynamické malé a střední společnosti s českými vlastníky nebo součástí zahraničních firem, u kterých je možné anticipovat umístění jejich vývojových kapacit v ČR. Z hlediska historie se často jedná o společnosti, které navazují na tradici výzkumných a zkušebních ústavů, které byly po roce 1989 transformovány a fungují na komerční bázi. Nicméně jsou zde také zastoupené nové a dynamicky se rozvíjející firmy.

Cílem DT-TOP 100/ CZ TOP 100 je podchytit velké společnosti (z hlediska obrátu) působící v ČR, u kterých lze anticipovat ochotu k případné spolupráci, a to alespoň v minimální podobě vyplnění dotazníků.

Vzhledem k velkému počtu oslovených firem je jejich seznam uveden v Příloze 1.

##### Realizace šetření

V rámci dotazníkového šetření byl email s elektronickým dotazníkem zaslán ředitelům (popř. kontaktním osobám) vybraných společností. Konkrétní znění e-mailu, resp. průvodního dopisu dotazníkového šetření, je součástí samostatného dokumentu Metodika dotazníkového šetření. Dotazník určený privátním firmám, které se zabývají aplikací vlastní vědy a výzkumu do praxe je součástí Přílohy 1.

Po ukončení šetření prostřednictvím elektronických dotazníků budou získaná data zanalyzována a výše uvedené hypotézy budou validovány oproti získaným údajům.

### 4.4.3 Výsledky šetření

Bude doplněno po ukončení šetření a jeho vyhodnocení, tj. nejpozději do 1. listopadu 2012.

## 4.5 Statistické předpoklady šetření

### 4.5.1 Statistické určení vzorku a demonstrace statistického zhodnocení výsledku

Určení vhodné velikosti vzorku je zásadní pro statistické šetření. V případě, že je vzorek například příliš malý, může dojít k vychýlení vypovídací hodnoty šetření kvůli zahrnutí anomálií.

Pro určení velikosti je využíván následující vzorec:

$$n = \left[ \frac{u_{\alpha/2} \sigma}{E} \right]^2$$

Přičemž jednotlivé proměnné jsou definovány následovně:

Proměnná	Význam
$u_{\alpha/2}$	Jedná se o kritickou hodnotu, tj. hodnotu, která vymezuje kritický obor. Kritický obor je podstatný při testování hypotéz, protože pokud do něj testovaná hodnota spadne, znamená to, že hypotéza musí být na daném intervalu spolehlivosti zamítnuta.
$\alpha$	Jedná se o hodnotu určující hladinu významnosti, tj. hodnotu, která určuje pravděpodobnost tzv. chyby 1. druhu, tedy že při testování hypotézy se stane, že je hypotéza zamítnuta, ačkoli platí. Zároveň také určuje interval spolehlivosti, který je roven $1 - \alpha$
$\sigma$	Jedná se o směrodatnou odchylku v základním souboru, tj. hodnotu, která ukazuje typický rozptyl dat
$E$	Jedná se o tzv. přípustnou chybu, tj. hodnotu, která nám omezí rozsah možné chyby. Tedy pokud nám vyjde například, že 40 % studentů souhlasí s hypotézou, aplikací této proměnné můžeme říci, že 35-45 % studentů souhlasí s hypotézou.

Z pohledu reprezentativnosti je nezbytné, aby vzorek udržel charakteristické vlastnosti původního souboru dat, což by bylo problematické v případě, že by respondenti tvořili silně heterogenní skupinu. Nicméně v našem případě je tento předpoklad automaticky splněný.

Parametr náhodnosti výběru je závislý na metodice výběru. Každý respondent by měl mít šanci se dostat do výběrového vzorku se stejnou pravděpodobností. V našem případě při použití dotazníkového šetření je i tento předpoklad splněn.

Ukázka výpočtu vzorku je následující

Popis vstupní hodnoty	Hodnota
Současný počet studentů VŠ	Cca 19 700
Interval spolehlivosti	95 % (tj. 5 % hladina významnosti)
Přípustná chyba	5 %
Výsledná velikost vzorku	Cca 377

### 4.5.3 Způsob šetření

Pro realizaci šetření využijeme statistické testování hypotéz.

Krok	Název	Popis
1	Stanovení hypotézy	Budeme vybírat jednu ze stanovených hypotéz.
2	Stanovení hladiny významnosti	Typicky je používána hodnota 1 nebo 5 %, v našem případě i s ohledem na stejnou aplikaci při určení vzorku aplikujeme 5 %. Tedy maximální přípustná pravděpodobnost, že bychom zamítli nulovou hypotézu, ačkoli platí, je 5 %.
3	Určení intervalu spolehlivosti	Interval spolehlivosti je určen prostřednictvím následujícího vzorce $h - \frac{1}{2n} - u_{1-\alpha/2} \sqrt{\frac{h(1-h)}{n}} < p < h + \frac{1}{2n} + u_{1-\alpha/2} \sqrt{\frac{h(1-h)}{n}}$ kde <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>h</math> značí relativní četnost (tj. počet odpovědí ano dělenou celkovým počtem odpovědí vzorku)</li> <li>• <math>n</math> je celkový počet odpovědí vzorku</li> <li>• <math>u_{1-\alpha/2}</math> je tabulková hodnota aproximace normálního rozdělení</li> </ul>
4	Formulace výsledku	„Se spolehlivostí 95 % můžeme usuzovat, že podíl studentů, kteří souhlasí s danou hypotézou, se pohybuje mezi .....“

#### Příklad aplikace na imaginárním příkladu

Mějme hypotézu:

„Studenti si přejí jednotný portál pro EIZ“

Celkem získáme 100 zodpovězených dotazníků, z nichž 20 studentů odpovědělo ano a 80 ne. (Vzorek 100 dotazníků v tomto imaginárním případě bereme jako dostatečně reprezentativní)

Při použití 5% hladiny významnosti vypočteme interval spolehlivosti pomocí proměnných:

$$n = 100$$

$$h = \frac{20}{100}$$

$$u_{1-\alpha/2} = u_{1-0,05/2} = u_{0,975} = 1,96$$

$$h - \frac{1}{2n} - u_{1-\alpha/2} \sqrt{\frac{h(1-h)}{n}} < p < h + \frac{1}{2n} + u_{1-\alpha/2} \sqrt{\frac{h(1-h)}{n}}$$

$$0,2 - \frac{1}{200} - 1,96 \sqrt{\frac{0,2 * 0,8}{100}} < p < 0,2 + \frac{1}{200} + 1,96 \sqrt{\frac{0,2 * 0,8}{100}}$$

$$0,1166 < p < 0,2834$$

Tedy se spolehlivostí 95 % můžeme usuzovat, že podíl studentů, kteří souhlasí s danou hypotézou, bude v intervalu 11,66 % až 28,34 %. Tj. podíl s 95 % spolehlivostí překročí 11,66 %, ale zároveň bude nižší než 28,34 % ze všech studentů.



## 5 Budoucí trendy v potřebách zákazníků

**České informačně-knihovnické instituce** včetně *Národní technické knihovny* jsou součástí současné i budoucí reality informační společnosti. V souladu s Davidem Tapscottem [1999, s.43-72] můžeme chápání současných informačně-knihovnických institucí zařadit do kontextu následujících témat informační společnosti a informační ekonomiky (s využitím klasifikace dle Tapscotta pro digitální ekonomiku). Jde rovněž o chápání **v souvislosti s nástupem a využíváním elektronických informačních zdrojů**.

1. Kvalifikace;
2. Digitalizace;
3. Virtualizace;
4. Molekularizace;
5. Integrace a síťová orientace;
6. Zánik mezičlánků;
7. Konvergence;
8. Inovace;
9. Role zákazníka;
10. Bezprostřednost;
11. Globalizace;
12. Nerovnost.

U všech uvedených dvanácti **témat dle Tapscotta** [1999, též 1998] je možné vidět rozhraní s informačně-knihovnickými institucemi a vysledovat **podobnosti** u organizace a chování informačních institucí a současných knihoven a jejich služeb uživatelům, na které lze pohlížet jako na **zákazníky - klienty**, aniž je nutno tento vztah stavět do komerční roviny.

**Informační instituce a knihovny mají** v současnosti optimální šanci stát **se ohniskem** poskytování informačních služeb **při uspokojování** informačních potřeb jednotlivců i skupin a mít narůstající celospolečenský význam.

**Je tu také velké riziko**, že informační pracovníci a knihovníci **mohou být z tohoto procesu vyřazení**. Je proto potřebné a žádoucí, aby se knihovnické a informační instituce **odpoutaly od role pouhých pasivních depozitářů vědomostí** ve formě tištěných dokumentů a sehrály **klíčovou roli v sítích poskytujících informace v digitální a další elektronické podobě**. Informační služby poskytované těmito institucemi budou zřejmě **hybridního charakteru** (např. zpracovávají se a dále komunikují různé formy nosičů a zdrojů multimediálního charakteru, orientace na elektronické formy dokumentů včetně elektronických časopisů, *e-journals*, a elektronických knih, *e-books*).

Technologie a jejich zavádění není vždy prioritním problémem, a to ani ve vztahu **ke koncovému uživateli** ani při implementaci směrem do informačních institucí. **Rozhodovacím problémem** se stává **téma výběru** technologie. Jde často o strategické rozhodnutí ovlivňující vývoj během následující desítky let. Je důležité, aby technologie vybrané pro zpracování informací byly nejen uživatelsky přívětivé, ale i kompatibilní s dalšími systémy, a to i do budoucnosti. Datové struktury se přenášejí často do tzv. **cloud** řešení, kdy se knihovna vzdává zpracování a vystavení dat na vlastních technických prostředcích.

Je třeba se zamýšlet nad **modely nového informačního chování**, včetně „konkurenčního chování“ a vytváření „**konkurenčních výhod**“ na trhu informací, kde se v současnosti pohybuje mnoho subjektů. V každém případě informační instituce a knihovny **musí vstoupit do silného konkurenčního boje** s jinými subjekty **na trhu informací**, např. s jinými dodavateli a zprostředkovateli informací, s nakladateli elektronických knih (**e-books**) a s vydavateli elektronických forem časopisů (**e-journals**). Současnost tuto realitu již připravila. **Bylo by chybou toto konkurenční prostředí podcenit**, anebo na ně nereagovat. Objevují se nová posláná informačních institucí, jiná – starší – přestávají být účelná. Faktem je, že informační subjekty všeho typu (i klasické knihovny) si budou muset svým chováním **vydobýt** nebo **potvrdit důležité místo na „informačním trhu“**. V každém případě i u nás, nemluvě o vyspělých zemích,

už v informačně-knihovnických institucích probíhají diskuze nad rolí a redefinováním kompetencí informačních profesionálů, institucí a charakterem procesů.

Fondy knihoven se obrazně řečeno přesouvají ze svých úložišť na obrazovku síťově propojených počítačů a terminálů. Nová generace informačních pracovníků bývá již často vybavena znalostí struktur a forem informačního chování současných uživatelů, a to v souladu se všemi etickými principy, o nichž nesmí být pochybnosti. Při řízení informačních subjektů se tyto pracovníci flexibilněji přizpůsobují uživateli a ne naopak, jak se situace reálně často ještě stává. **Přizpůsobení se potřebám uživatelů** je základním faktorem úspěchu dané služby nebo informačního subjektu.

Problémem zůstává, zda informační instituce nebo knihovna může být **partnerem nejvyššímu vedení firem** v otázkách **systémů řízení znalostí**, či je pouhým vykonavatelem koncepcí zpracovaných jinými složkami. Za jistých okolností ano, ale je nutné udělat **strukturální změny chápání pojmu „knihovna“** ze strany nejen managementů institucí, společností, ale také ze strany informačních pracovníků, kteří mají blízko ke strukturálním a kvalifikačním změnám. V některých korporacích jsou informační pracoviště přímo povolávána k podílení se na koncepcích managementu.

***Knihovny v síťovém věku se u nás vyrovnají pracovištím ve vyspělých zemích aspoň co do nabídky elektronických informačních zdrojů a některých rešeršních systémů, které uživatel bude moci samostatně či s odbornou asistencí používat. O změnách se ale dá hovořit v současném přístupu k dokumentové komunikaci zvaném otevřený přístup (open access).***

Právě v souvislosti s knihovnami a informačními institucemi jsou jak v zahraničí, tak i v českém prostředí často zmiňovány **podstatné faktory**, které formují současné knihovnicko-informační prostředí [s využitím PLANKOVÁ, 2008], a to v návaznosti na fenomén tzv. **elektronického publikování a otevřeného přístupu k dokumentům**, který mění vydavatelskou a zprostředkovatelskou roli subjektů informačního průmyslu (vydavatelů, nakladatelů, poskytovatelů, knihoven aj.).

Těmito faktory výběrově jsou:

- **Nárůst počtu publikovaných informací**, a to v současnosti převážně v elektronické podobě;
- **Rozsáhlý a rozmanitý přístup** k dokumentům pomocí informačních a komunikačních technologií;
- **Rostoucí poptávka po fyzickém přístupu** k dokumentům (na základě rozšířenějšího přístupu k bibliografickým záznamům), tj. uživatel očekává získání primárních dokumentů v reálném čase (**just-in-time**).

V návaznosti na zmíněné faktory se objevují právě naznačená témata, jako je otevřený přístup k vědeckým a odborným informacím nebo nové možnosti publikování vědeckých poznatků. **Přímý elektronický přístup** k dokumentům nemá ohrozit informačně-knihovnické instituce nebo vydavatele informačních zdrojů. Právě fenomén otevřeného přístupu mění zajímavým způsobem uživatelovo **informační chování** a chování dalších subjektů informačního průmyslu (autor, vydavatel, dodavatel).

Odborné knihovny zaujímají pružný přístup k elektronickým informačním zdrojům a to zejména ty, kde **cyklus stárnutí informací** je nejkratší (technické obory, chemie, medicínské obory, některé přírodovědné obory). Zavedení a rozšíření online využití informačních zdrojů spolu s internetem vyžaduje základní schopnost koncového uživatele vyhledávat si informace samostatně. K tomuto novému chování uživatelů a změněné roli informačních pracovníků přispívá dynamika vývoje vyhledávacích prostředků, uvádění nových služeb internetu, ale také mění se struktura informačního průmyslu. Mění se forma nových rozhraní pro vyhledávání informací a další atributy s tím spojené. Vyrůstá nová generace uživatelů i informačních profesionálů se schopností efektivního vyhledávání a zpracování relevantních informací. Je to **pozitivní** pro uplatnění lidí žijících v éře znalostí, ale **má to i sociální dopady** (viz již zmiňované *digitální rozdělení*).

Dopad proměn informační společnosti má vliv nejen na uživatele informací, ale také na informační a knihovnické instituce, profese a procesy.

**Následující Tapscottova témata** vztahující se spíše všeobecně k informační společnosti a informační (digitální) ekonomice jsou přenositelná do informačních institucí a procesů a lze s nimi asociovat celou řadu tendencí, které se při přechodu k informační společnosti dějí v informačních institucích.

## 5.1 Kvalifikace

Změny, které informační technologie a komunikační prostředky způsobují ve společnosti a zejména v hospodářské sféře, citelně **zasahují člověka a jeho systém vzdělávání**.

**Kvalifikace a vzdělání**, resp. jeho neustálá kontinuita, je základem **osobnosti moderního informačního profesionála**. Zavádějí se technologie na podporu sdílení vědomostí a znalostní systémy jsou nápomocny procesu vzdělávání. **Ztrácí se odstup mezi uživatelem a informačním pracovníkem** coby zprostředkovatelem. To vyžaduje změnu náplně profese informačního pracovníka, které lze dosáhnout pouze investicí do vzdělávání. Pojem učící se organizace (**learning organization**) má rovněž hodnotný a inspirační obsah pro informační subjekty. Vytváří se **nové generační profese** informačních profesionálů spojených s jednotlivými etapami informační činnosti a s informačními technologiemi.

Podíl knihoven a studijních informačních center na vzdělávání uživatelů je spojen také s konceptem tzv. **učícího knihovníka** (*learning librarian*).

Vznikají také **nové role informační profese** [DAVENPORT, 1997]. Stejně tak O'LEARY [1993, s.10-11] k roli specialistů na vyhledávání upozorňuje na přerod na profesi konzultantů nebo systémových analytiků nebo expertů na informační přípravu. Zejména je **zdůrazněna schopnost informace vyhledávat** mezi narůstajícím množstvím elektronických informačních zdrojů. Nastoluje otázku, zda informační pracovníci a knihovníci mohou v rámci své profese udělat více pro etablování se do pozice typu **knowledge worker** a zda pro tuto profesi mají **předpoklady a kvalifikaci** [BROADBENT, s.30, 32]. Znamená to uplatňovat větší profesní aktivitu. Jiní autoři používají termín **proaktivní** [ADOURIAN; SCHWEYR, 1997, s.19-22], *proaktivní informační specialista*, resp. **proactive knowledge worker**.

## 5.2 Digitalizace

**Digitalizace zásadně ovlivnila** a bude ovlivňovat celou společnost, ale zejména svět informačních systémů a digitálních knihoven - **od tvorby dokumentů**, elektronického publikování **až po procesy vyhledávání informací** koncovým uživatelem a šíření informací. Přejít od analogově orientovaných systémů **k digitálním** systémům a nezadržitelně nastupující **trend digitalizace** je zřejmý.

Tento trend směřoval v knihovnických oborech k digitalizaci např. starých tisků a dalších historických dokumentů. Také se očekává jako jeden ze současných **trendů** digitalizace podnikových archivů, dokumentů státní správy (v rámci procesů elektronické státní správy, **e-governmentu**), digitalizace školních a výukových materiálů apod.

**Příkladem digitalizace** mohou být nejen tuzemské, ale i světové projekty **kulturního dědictví**.

## 5.3 Virtualizace

**Distribované zdroje, propojení technologií** a komunikačních prostředků jsou charakteristické rysy virtualizačního procesu. Internet, sdílený WWW prostor, síťové ukládání dat, informací a znalostí je v tomto smyslu akceptovanou realitou.

Tím ale vlastnost virtuálnosti knihoven není potlačena. **Virtualizace** přináší nové možnosti do řady aplikací, např. pedagogických, kdy se metody výuky typu *e-learning*, **e-seminars**, **webinars** nebo **web-based learning** apod. stávají běžnou součástí vzdělávacího procesu, rovněž v knihovnách. Současní poskytovatelé informací, informační agregátoři a další subjekty informačního průmyslu přichází s informační přípravou typu webových seminářů (**webinars**).

## 5.4 Molekularizace

**Hierarchické struktury nemusí být již dominantní** (síťové struktury převažují). Objektové prostředky mají přednost např. v programování a v projektování informačních systémů.

Je důležité, aby jednotlivé **molekularizované** objekty v informačních službách byly kompatibilní, propojitelné. Některé informační instituce v podstatě jsou typickými představiteli **molekulárních jednotek** již dlouho. **Jejich síťový charakter z doby dřívější jim dává zkušenosti a konkurenční výhodu** před jinými informačními subjekty na informačním trhu. Internetové technologie současnosti podporují tento trend.

**Hierarchizace** se zdá být v mnoha ohledech překonanou strukturou a síťový aspekt se uplatňuje i v oblasti informačních institucí a jejich služeb. Příkladem takové spolupráce v oblasti dialogových informačních služeb a přístupu k elektronickým informačním zdrojům je vytváření účelových konsorcií na nákup a zpřístupnění online zdrojů.

Informační korporace mají výhodu a náskok – jejich poslání a statut je zcela přirozeně staví do komunikačního prostředí již dávno. Příkladem mohou být molekularizované, ale současně síťově propojené knihovny různého typu – veřejné, akademické a odborné v různých oborech.

## 5.5 Integrace a síťová orientace

**Síťové prostředí** charakterizuje dnešní informační svět. Nejznámějším propojovatelem jsou služby a prostředí internetu. **Technologie zákazník/server dominují** zejména ve světě *internet/intranet/extranet* aplikací, uplatňují se integrované síťové informační služby. Konsorcia informačních institucí a knihoven jsou realitou a v podstatě ekonomickou nutností jak pro producenty informací, tak i pro uživatelské skupiny a koncové uživatele. Prosazují se **digitální knihovny a moderní služby dodání primárního dokumentu (document delivery services, DDS)**, které dodávají primární dokument přímo k uživateli. Bibliografický dokument je často „prosítován“ („prolinkován“) spojovacími službami vedoucí k získání primárního dokumentu (např. SFX technologie).

## 5.6 Zánik mezičlánků

**Zprostředkovaná informační obsluha** se posouvá **kvalitativně a kvantitativně** do jiných rovin. Existuje současná konkurenční **orientace** výrobců systémů a producentů dat a šířitelů dat **na koncového uživatele** pomocí přátelského rozhraní. **Informační prostředník** a jeho role se posouvá do nových směrů **Zánik či posun** mezičlánků se projeví zákonitě i na organizaci informačních systémů a sítí.

## 5.7 Konvergence

Jde o sbližování informačních technologií a informačních služeb. **Mechanismem konvergence médií je například digitalizace** dokumentů. Různé formy mohou přecházet do jiných, **transformovat se podle potřeby uživatele**. Společným jmenovatelem je digitální forma. Pro konvergenci je nutná míra standardizace a unifikace, např. dnes standardizace v oblasti tzv. *metadatových formátů*.

## 5.8 Inovace

Inovační procesy jsou klíčové pro ekonomické a intelektuální přežití ve stávajícím konkurenčním prostředí. Zlepšení informačních služeb zaváděním multimediálních prostředků a na ně navazujících hybridních informačních služeb je žádoucí.

## 5.9 Role uživatele – role zákazníka

Dnes se prosazuje **orientace na koncového uživatele**. Jde o lepší porozumění nejen informačním potřebám, informačnímu chování, ale i schopnostem uživatelů.

## 5.10 Bezprostřednost

Technologie umožňují okamžité získání (vyhledání) informací, jejich šíření a publikování. Zásadně se prosazují *interaktivní a dialogové (online)* technologie, sdílení informací v reálném čase. Jako se zkracují životní cykly produktů, zkracují se i cykly životnosti (stárnutí) informací. Dialogová komunikace s informačními systémy je běžnou pro všechny generace uživatelů. Využívání online systémů není na začátku 21. století již otázkou věku/stáří člověka, ale je to otázka přístupu k řešení informačních potřeb. Bezprostřednost se projeví např. i při studiu nebo čtení tištěných nebo elektronických dokumentů. Uživatel si může náhle vzniklou informační potřebu okamžitě naplnit v prostředí online světa, např. z encyklopedických zdrojů. **Bezprostřednost vyhledání a získání informace** je velmi charakteristická pro dnešní svět využívání internetu a dalších dialogových informačních systémů. V oblasti elektronického publikování jsou však zaznamenávány velké posuny v myšlení světových nakladatelů a vydavatelů, stejně jako uživatelů – vědců.

Výsledky analýz současného stavu i vývojových tendencí využívání elektronických komunikačních kanálů ve vědě ukazují, že tento způsob komunikace se pomalu vyrovnává tradičním modelům publikování. Je to spojeno i s rostoucí kvalitou elektronických informačních zdrojů [ŠUŠOL, 2003, s. 117].

## 5.11 Globalizace

Globalizace přináší do informačního prostoru možnost sdílení informací, informačních zdrojů a znalostí **bez geografických bariér**, časovou a prostorovou nezávislost, **teleworking**, homeworking, shlukování databází, informačních institucí, uživatelů atd. **Globalizací nejvíce napomohl** v posledních letech rozvoj

internetu a z jeho služeb zejména WWW prostředí. Díky globalizaci uskutečněné na síti mohly **informační pracoviště a knihovny vytvořit jednu z největších a nejrespektovanějších komunit** v tomto prostředí.

**Vyhledávání informací** v dostupných databázích či v katalozích knihoven a také informační a knihovnické služby nového typu, vše rozprostřené v geograficky neomezeném prostoru, navíc se samozřejmostí **svobodné výměny informací** bez politicko-administrativních bariér, kooperace mezi informačními pracovišti a knihovnami a elektronické sdružování v síťovém prostředí za nejrůznějšími cíli, **vytvořily jeden z prvních fungujících systémů** globální komunikace realizovaný v praxi.

**Rozvoj grafických uživatelských rozhraní a hypertextově orientovaného prostředí WWW** učinily internet přitažlivý pro uživatele. Plyne z toho jistě mnoho výhod pro lidstvo, ale otázka globalizace je zároveň podhoubím pro vznik mnoha otázek, které zatím nelze uspokojivě zodpovědět a které způsobují i polarizaci názorů.

## 5.12 Nerovnosti

**Vzniká rozpor** mezi vzdělanými informačními pracovníky a uživateli schopnými zvládat úskalí i výhody informační společnosti a zbývajícím světem. Existují **lidé s přístupem k „informační dálnici“ a bez této možnosti**. Tento fakt má **sociální a psychologické** důsledky, může mít ekonomické důsledky na jednotlivce nebo jejich skupiny. Schopnost například **vyhledat si informace** a zpracovávat je do znalostí je nutností. V opačném případě je to zárodek nerovnosti. **Funkční analfabetismus** může být nebezpečím pro určité skupiny lidí ve společnosti. Na technologické úrovni mohou existovat rozpory mezi informačními a počítačovými architekturami, konkurenčními standardy a mezi starými a novými pojetími technologií. Mohou vznikat také organizační rozpory. Pojem nerovnosti úzce souvisí s již dříve naznačeným pojmem **digitálního rozdělení** společnosti. Například přístup k internetu je velmi důležitým faktorem vyspělosti společnosti, přestože **nelze internet** zjednodušeně ztotožňovat se vzdělaností, ale ukazuje to na řadu bariér v rámci **digitálního rozdělení** [ROBISON; CRENSHAW, 2010].

## 6 Vazba na dokumenty projektu EFI

Vazba na dokument (název)	Číslo dokumentu
Analýza elektronických služeb NTK s vazbou na Smart Administration	Oblast č. 7 / bod harmonogramu 1.2.2.8.

## 7 Použité zdroje

- Analytické výstupy nástroje google analytics
- Analytické výstupy (sestavy) ze systému EKV
- BROADBENT, M. The phenomenon of knowledge management: what does it mean to the information profession? *Information Outlook*. 1998, vol. 2, no. 5, s. 23-25. ISSN 1091-0808
- ADOURIAN, A.; SCHWEYER, K. Intranets and the proactive librarian. *Information Outlook*. 1997, vol. 1, no. 8, s. 19-22. ISSN 1091-0808
- DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. *Information ecology: mastering information and knowledge environment*. Oxford : Oxford University Press, 1997. 255 s. ISBN 0-19-511168-0
- DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. *Working knowledge: how organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press, 1998. 199 s. ISBN 0-87584-655-6
- O'LEARY, M. The information broker: a modern profile. *Online*. 1987, vol. 11, no. 6, s. 24-30. ISSN 0146-5422
- O'LEARY, M. New roles for information searchers. *Online*. 1993, vol. 17, no. 3, s. 10-11. ISSN 0146-5422
- PLANKOVÁ, Jindra. Otázka budoucnosti fenoménu Open Access. *Ikaros* [online]. 2008, roč. 12, č. 6 [cit. 05. 06. 2008]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/4823>>. URN-NBN:cz-ik4823. ISSN 1212-5075
- ROBISON, K.; CRENSHAW, E. Reevaluating the global digital divide: socio-demographic and conflict barriers to the internet revolution. *Sociological Inquiry*. 2010, vol. 80, no. 1, s. 34-62. Dostupný také z WWW: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=47657151&site=ehost-live>>. ISSN 0038-0245
- ŠUŠOL, J. *Elektronická komunikácia vo vede*. Bratislava: Centrum VTI SR. 156 s. ISBN 80-85165-88-0
- TAPSCOTT, D.; LOWY, A.; TICOLL, D. *Blueprint to the digital economy: creating wealth in the era of e-business*. New York : McGraw Hill, 1998. xxi, 410 s. ISBN 0070633495
- TAPSCOTT, D. *Digitální ekonomika: naděje a hrozby věku informační společnosti*. Brno : Computer Press, 1999. xviii, 350 s. ISBN 80-7226-176-2.



# Příloha 1: Dotazníkové šetření

## Zákazníci NTK

### Dotazník – I. část



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

Dotazník pro zákazníky/návštěvníky  
Národní technické knihovny - I.  
Služby NTK a informační potřeba  
v oblasti celoživotního vzdělávání



#### Pohlaví

☐ Žena

☐ Muž

#### Věk:

#### Jste (možno více odpovědí):

☐ Student

☐ Zaměstnaný

☐ Živnostník / OSVČ

☐ Důchodce

☐ Jiné, prosím specifikujte:



Pokud jste student VŠ, na jaké škole studujete?

Pokud jste student VŠ, na jaké fakultě studujete?

Pokud jste student VŠ, v jakém cyklu studujete?

- ☐ Nejsem student VŠ.
- ☐ Bakalářský cyklus
- ☐ Magisterský cyklus
- ☐ PhD cyklus
- ☐ Univerzita 3. věku

Bydlíte v Praze 6?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

---

#### Nepovinné údaje – pouze pro zájemce o zařazení do slosování o ceny (Kindle, DVD, flash disk)

Pozn.: Kontaktní údaje slouží POUZE pro informování výherců. Nakládání s osobními údaji bude striktně v souladu s platnou legislativou.

Jméno:

Telefon:

E-mail:

---

#### Využívání služeb knihoven

1. Jste zákazníkem knihovny NTK?

- ☐ Ano, méně než měsíc
- ☐ Ano, měsíc až rok
- ☐ Ano, více než rok
- ☐ Ne, nejsem.

2. Jste uživatelem knihovny ČVUT?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

3. Jste uživatelem jiné knihovny?

- ☐ Ne
- ☐ Ano, prosím uveďte název knihovny:

#### 4. Kdy jste naposledy navštívil/a NTK

- ☐ NTK nenavštěvuji.
- ☐ Před méně než 1 měsícem
- ☐ Před 1 měsícem
- ☐ Před 6-ti měsíci (půl rokem)
- ☐ Před 12-ti měsíci (jedním rokem)
- ☐ Před více než 12-ti měsíci (jedním rokem)

#### Současné informační zdroje a služby

##### 5. Zhodnoťte prosím informační zdroje (knihy, časopisy a elektronické informační zdroje) NTK:

- ☐ Výborné - mám k dispozici všechny knihy, časopisy a elektronické informační zdroje, které potřebuji.
- ☐ Dobré - některé knihy, časopisy a elektronické informační zdroje nejsou k dispozici.
- ☐ Nevhovující - k dispozici je minimum potřebných knih, časopisů a elektronických informačních zdrojů.
- ☐ Nevyužívám je.

##### 6. Pokud nevyužíváte informační zdroje NTK, identifikujte prosím důvod(y) proč:

- ☐ Využívám je.
- ☐ Jsem uživatelem knihovny ČVUT.
- ☐ Jsem členem jiné knihovny.
- ☐ Zajímá mě pouze prostor NTK, nikoli informační zdroje.
- ☐ Využívám pouze přístup na internet.
- ☐ Jiné, prosím specifikujte:

##### 7. Věděli jste, že v rámci NTK je možné využít reprografické služby (kopírování, tisk)? Zaškrtněte prosím vše vyhovující.

- ☐ Ano, věděl/a jsem to a služby využívám samoobslužně v knihovně NTK.
- ☐ Ano, věděl/a jsem to a služby využívám na objednávku v knihovně NTK.
- ☐ Ano, věděl/a jsem to a služby využívám v prodejně IKAN vedle kavárny v 1. NP budovy NTK.
- ☐ Ano, věděl/a jsem to, služby ale využívám externě (mimo budovu NTK, tzn. v práci, ve škole apod.).
- ☐ Ne, nevěděl/a jsem to.

##### 8. Pokud reprografické služby využíváte samoobslužně v knihovně NTK, jste s nimi spokojeni?

- ☐ Služby nevyužívám.
- ☐ Zcela
- ☐ Částečně
- ☐ Vůbec

##### 9. Uvítali byste možnost příchodu velkého poskytovatele reprografických služeb do budovy NTK (např. copy general, copy centrum, X copy)?

- ☐ Ano, při poklesu současných cen pro zákazníky NTK.
- ☐ Ano, i při zachování současných cen pro zákazníky NTK.
- ☐ Ne, stávající stav mi vyhovuje.
- ☐ Je mi to lhostejné / reprografické služby nevyužívám.

##### 10. Jak jste spokojeni se vstřícností pracovníků NTK u informačních pultů?

- ☐ Velmi spokojen/a
- ☐ Spíše spokojen/a
- ☐ Nespokojen/a
- ☐ S pracovníky NTK u informačních pultů nemám žádnou zkušenost.

Okomentujte prosím, pokud pro Vás nastala nějaká příjemná / nepříjemná situace:

**11. Vyberte prosím z následujících tvrzení o dostupnosti pracovníků NTK to, se kterým nejvíce souhlasíte:**

- ☐ Pracovníci u informačních pultů mi byli k dispozici vždy tak, jak jsem potřeboval/a.
- ☐ Zažil/a jsem situace, kdy bych uvítal/a větší dostupnost pracovníků (fronty, nutnost využít vzdáleného informačního pultu).
- ☐ Permanentně pociťuji nedostatek pracovníků (fronty, vzdálené informační pulty).
- ☐ S pracovníky NTK nemám žádnou zkušenost.

**12. Vyberte prosím z následujících tvrzení o rozlišení pracovníků NTK to, se kterým nejvíce souhlasíte:**

- ☐ Nikdy jsem neměl/a problém s rozlišením pracovníků NTK u informačních pultů.
- ☐ Zažil/a jsem situace, kdy jsem měl/a problém s rozlišením zákazníka a pracovníka NTK.
- ☐ Rozlišení pracovníků NTK je pro mě vždy obtížné.
- ☐ Nemám žádnou zkušenost.

**13. Uvítali byste zavedení uniforem/jiného vizuálního odlišení pro pracovníky NTK u informačních pultů?**

- ☐ Ano
- ☐ Ne
- ☐ Nevím / je mi lhostejné.

**14. Jak se orientujete v rámci volného výběru (prostoru s regály) NTK, resp. jak snadno se Vám vyhledává kniha, kterou potřebujete?**

- ☐ Výborně, nemám problém najít, co potřebuji, popř. se inspirovat novými knihami.
- ☐ Dobře, v zásadě mi vyhovuje.
- ☐ Spíše hůře, přeci jenom to chvíli trvá, než najdu, co potřebuji.
- ☐ Špatně, orientace je složitá a současné uspořádání mně nevyhovuje.
- ☐ Knihy ve volném výběru nevyhledávám.

**15. Stalo se Vám někdy, že jste nenašli knihu na regálu, protože ji pravděpodobně využíval jiný čtenář?**

- ☐ Ano, stává se mi to často.
- ☐ Ano, ale pouze v ojedinělých případech.
- ☐ Ne, ještě nikdy se mi to nestalo.
- ☐ Ne, nevyužívám knihy ve volném výběru.

**16. Prosím uveďte, co Vám v nabídce knih, časopisů a elektronických informačních zdrojů NTK chybí.**

#### Postoj k využití budovy NTK

**17. Líbí se vám architektonické provedení nové budovy NTK?**

- ☐ Ano
- ☐ Ne
- ☐ Nevím / není to pro mě důležité.

**18. Jak se Vám v budově NTK pracuje / studuje?**

- ☐ Výborně
- ☐ Dobře
- ☐ Ujde to
- ☐ Nevím, nikdy jsem v budově NTK nepracoval(a) / nestudoval(a).
- ☐ Špatně - Prosím zdůvodněte, proč se Vám v budově NTK špatně pracuje/studuje:

**19. Vyberte nejvhodnější tvrzení:**

- ☐ Budova NTK má být prostorem, ve kterém se přísně dbá a dohlíží na dodržování bezhlučnosti. Ten, kdo pravidla poruší (telefonní hovor, přehrávání filmů/videí, hlučná komunikace), bude upozorněn/vykázán.
- ☐ Budova NTK má být rozdělena do klidových a komunikačních zón. Ten, kdo poruší pravidla (telefonní hovor, přehrávání filmů/videí, hlučná komunikace), bude upozorněn/vykázán.
- ☐ Běžná hlučnost by se v prostoru budovy NTK neměla omezovat a regulovat (s výjimkou zjevných excesů). Návštěvníci sami v prostoru přirozeně korigují hlučnost svého chování vůči ostatním.

Doplňte prosím Váš případný další komentář:

**20. Využíváte veřejné PC ve volném výběru (v prostoru s regály)?**

- ☐ Ano
- ☐ Ne, PC nepotřebuji.
- ☐ Ne, mám vlastní PC.
- ☐ Ne, nejsem zákazníkem NTK.

**21. Které z níže uvedených služeb byste v budově NTK uvítali?**

	Ano	Ne	Nevím / je mi lhostejné
Pekárna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Papírnictví	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Copy shop/reprografie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Permanentní kancelář pro potencionální zaměstnavatele/personální agentury v technických oborech - místo pro soukromý sektor pro prezentaci kariérních nabídek a pracovních možností	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Showroom pro novinky leaderů z oblasti IT, techniky, robotiky, telekomunikací - možnost "sáhnout si na žhavé trendy" a debatovat s jejich autory	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Designový obchod (technika, technologie, módní příslušenství, doplňky)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Centrum inovativního podnikání v administrativních prostorách NTK, ve kterém by technologické start-up mohly za výhodných podmínek:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Získat kancelářské prostory			
- Přistupovat ke start-up kapitálu			
- Využít základních služeb, jako je např. vedení administrativy, účetnictví apod.			
- Přistupovat k informačním zdrojům			
Dětské kroužky, např. s technickou tematikou	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Školka / jesle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Další kulturní a společenské služby (debaty s občany, porady...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jiné / další služby, prosím specifikujte:

**22. Jak hodnotíte obsah výstav pořádaných v galerii NTK?**

- ☐ Nevím, nikdy jsem žádnou výstavu nenavštívil/a.
- ☐ Negativně, nezaujal mě.
- ☐ Neutrálně, příliš mě neoslovil.
- ☐ Pozitivně, obsah je přínosný a zajímavý.

Uveďte prosím názvy výstav, které Vás zaujaly:

**23. Využíváte restaurační a kavárenské prostory v NTK?**

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne

**24. Ohodnot'te prosím restaurační a kavárenské služby NTK.**

	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Nevím, služby nevyužívám.
Nabídka jídel a nápojů považuji za dostatečnou.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
S kvalitou poskytovaných jídel a nápojů jsem spokojen/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
S obsluhou v kavárně jsem spokojen/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 24. Ohodnotte prosím restaurační a kavárenské služby NTK.

	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Nevím, služby nevyužívám.
Nabídku jídel a nápojů považuji za dostatečnou.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
S kvalitou poskytovaných jídel a nápojů jsem spokojen/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
S obsluhou v kavárně jsem spokojen/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 25. Organizaci kterých z níže uvedených akcí byste uvítali v prostoru před NTK?

	Ano	Ne	Nevím / je mi lhostejné
Koncerty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Farmářské trhy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Představení technických novinek a trendů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jiné / další, prosím specifikujte:

## 26. Zavřete oči, zasněte se a zkuste mít nějaké přání ohledně NTK. Co Vás napadne jako první?

Odeslat

Odkaz na dotazník v on-line podobě: <http://ntk.zakaznici-1.questionpro.com/>

## Dotazník – II. část



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

Dotazník pro zákazníky/návštěvníky  
Národní technické knihovny - II.  
Služby NTK a informační potřeba  
v oblasti celoživotního vzdělávání

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

**NTK**  
30° 90° 140°  
Národní technická knihovna  
National Technical Library

Pohlaví

- ☐ Žena  
☐ Muž

Věk:

Jste (možno více odpovědí):

- ☐ Student  
☐ Zaměstnaný  
☐ Živnostník / OSVČ  
☐ Důchodce  
☐ Jiné, prosím specifikujte:

Pokud jste student VŠ, na jaké škole studujete?

Pokud jste student VŠ, na jaké fakultě studujete?

Pokud jste student VŠ, v jakém cyklu studujete?

- ☐ Nejsem student VŠ.  
☐ Bakalářský cyklus  
☐ Magisterský cyklus  
☐ PhD cyklus  
☐ Univerzita 3. věku

Bydlíte v Praze 6?

- ☐ Ano  
☐ Ne

**Nepovinné údaje – pouze pro zájemce o zařazení do slosování o ceny (Kindle, DVD, flash disk)**

Pozn.: Kontaktní údaje slouží POUZE pro informování výherců. Nakládání s osobními údaji bude striktně v souladu s platnou legislativou.

**Jméno:****Telefon:****E-mail:****Využívání služeb knihoven****1. Jste zákazníkem knihovny NTK?**

- ☐ Ano, méně než měsíc
- ☐ Ano, měsíc až rok
- ☐ Ano, více než rok
- ☐ Ne, nejsem.

**2. Jste uživatelem knihovny ČVUT?**

- ☐ Ano
- ☐ Ne

**3. Jste uživatelem jiné knihovny?**

- ☐ Ne
- ☐ Ano, prosím uveďte název knihovny:

**4. Jak často využíváte služby knihoven?**

- ☐ Služby knihoven nevyužívám.
- ☐ Více než jednou týdně
- ☐ Jednou týdně
- ☐ 2-3x za měsíc
- ☐ Jednou měsíčně
- ☐ Méně než jednou měsíčně

**5. Kdy jste naposledy navštívil/a NTK**

- ☐ NTK nenavštěvuji.
- ☐ Před méně než 1 měsícem
- ☐ Před cca 3 měsíci
- ☐ Před cca 6-ti měsíci (půl rokem)
- ☐ Před cca 12-ti měsíci (jedním rokem)
- ☐ Před více než 12-ti měsíci (jedním rokem)

**6. Pokud jste v NTK nebyl/a déle než jeden rok, uveďte prosím důvod.**

- ☐ Během posledního roku jsem NTK navštívil/a.
- ☐ NTK nenavštěvuji/nejsem zákazníkem.
- ☐ K návštěvě mě motivoval jednorázový důvod, který pominul.
- ☐ Knihovnu jsem chtěl/a pouze vyzkoušet.
- ☐ Ukončil/a jsem studium, a proto již do knihovny nechodím
- ☐ Jiné, prosím specifikujte:

### Současné informační zdroje a služby

**7. Věděli jste, že NTK nabízí rešeršní služby, které spočívají ve vypracování přehledu literatur k Vámi zadaným klíčovým slovům?**

- ☐ Ano, tuto službu znám a vím, že ji NTK nabízí.
- ☐ Ne, tuto službu sice znám, ale nevěděla jsem, že ji NTK nabízí.
- ☐ Ne, tuto službu jsem vůbec neznala.

**8. Považujete současné rešeršní služby za přínosné?**

- ☐ Ano
- ☐ Ne
- ☐ Nevím / nemohu posoudit

**9. Současnou obvyklou cenu rešeršních služeb 320 – 1 200 Kč považujete za:**

- ☐ Nízkou
- ☐ Přiměřenou
- ☐ Vysokou
- ☐ Nevím / nemohu posoudit.

**10. Vidíte jako přínosné zavedení služby obsahové rešerše, která by nejenom vyhledala soupis knih, ale také zároveň zhodnotila "vytáhla" hlavní aspekty obsahu nejrelevantnějších knih, jejich silné a slabé stránky, popř. další Vámi specifikované údaje (např. zhodnocení vybraných kapitol, zpracování analýzy k danému tématu)?**

- ☐ Ne
- ☐ Ano, prosím specifikujte, kolik byste za tuto službu byli ochotni zaplatit:

**11. V případě, že jste studenti doktorského, popř. magisterského studia, byli byste sami ochotni takovéto rešerše za úplatu zpracovávat?**

- ☐ Ano
- ☐ Ne
- ☐ Nejsem studentem doktorského ani magisterského studia.

**12. Zajímá Vás historická literatura (cca r.1500 -1911) v elektronické podobě?**

- ☐ Ano
- ☐ Ne

**13. Věděli jste, že pro Vás NTK může zajistit vypůjčení libovolné knihy z knihoven v rámci ČR (v rámci registračního poplatku) i ze zahraničních knihoven (prostřednictvím mezinárodní meziknihovní služby za speciální poplatek)?**

- ☐ Ano, věděla jsem to a službu považuji za přínosnou.
- ☐ Ano, věděla jsem to, ale službu nepovažuji za přínosnou.
- ☐ Ne, nevěděla jsem to, službu však považuji za přínosnou.
- ☐ Ne, nevěděla jsem to, službu nepovažuji za přínosnou.

**14. Cenu za mezinárodní meziknihovní službu v rozmezí 250-500 Kč/vypůjčení zahraniční knihy považujete za:**

- ☐ Nízkou
- ☐ Přiměřenou
- ☐ Vysokou
- ☐ Nevím, službu nevyužívám / nemám o ni zájem.

**15. Věděli jste, že máte možnost získat elektronickou verzi článků časopisů z knihoven v ČR a zahraničí (prostřednictvím služby VPK – Virtuální polytechnická knihovna)?**

- ☐ Ano
- ☐ Ne



## 16. Ohodnoťte stávající služby NTK podle Vašich subjektivních preferencí / oblíbenosti.

	Služba pro mě je přínosná	Služba pro mě není přínosná	Nevím / nemohu posoudit
Rešerše - vyhledání seznamu literatury podle klíčových slov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Současná orientační cena: 320 – 1 200 Kč/rešerše			
Přístup k historické literatuře ve fyzické podobě v rámci badatelské NTK	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Současná orientační cena: Bezplatný			
Přístup k historickým časopisům (do konce 19.století) v elektronické podobě	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Současná orientační cena: Bezplatný			
Možnost objednat historickou knihu (r.1500 - 1911) v elektronické podobě	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Současná orientační cena: 200 + 4 Kč / strana			
Výpůjčka knihy z jiné knihovny v ČR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Současná orientační cena: V rámci registračního poplatku			
Výpůjčka knihy z jiné knihovny v zahraničí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Současná orientační cena: 250-500 Kč			
Získání kopie článků z časopisů z knihoven v ČR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Současná orientační cena: 50 Kč založení konta + cena za každou kopii od 2 Kč (tištěná kopie) nebo od 14 Kč (elektronická kopie)			
Získání kopie článků z časopisů ze zahraničních knihoven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Současná orientační cena: 80 Kč/ každých 10 stran			
Možnost využívat prostor NTK k vlastním studijním aktivitám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Současná orientační cena: V rámci registračního poplatku			
Přístup k elektronickým informačním zdrojům (databáze článků, časopisy)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Současná orientační cena: V rámci registračního poplatku			
Půjčování knih domů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Současná orientační cena: V rámci registračního poplatku			
Přístup ke knihám ve volném výběru (prostor s regály) a studium knih na místě	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Současná orientační cena: V rámci registračního poplatku			
Přístup k časopisům v rámci Studovny časopisů NTK ve 3. NP	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Současná orientační cena: V rámci registračního poplatku			
Noční studovna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Současná orientační cena: V rámci registračního poplatku			
Individuální studovna pro studenty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Současná orientační cena: 2 000 Kč/semestr			

## 17. Považujete internetové stránky NTK za přehledné?

☐ Nevím, stránky nenavštěvuji.☐ Ano☐ Spíše ano☐ Spíše ne☐ Ne☐ Pokud ne / spíše ne, uveďte prosím proč:

## 18. Máte-li k webu NTK nějaký další komentář, uveďte jej prosím:

## 19. Uveďte, jak Vám nejlépe vyhovuje vyhledávat informace:

	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Informace nevyhledávám
Podle zadání klíčového slova (jako ve vyhledávači google)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Podle kliknutí na kategorii a podkategorii atd. (architektura-urbanismus-sídla atd.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orientace na základě žebříčků (oblíbenost, návštěvnost)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pokročilé vyhledávání s využitím logických operátorů AND, OR, NOT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 20. Co byste uvítali při vyhledávání informačních zdrojů (knih, časopisů a elektronických informačních zdrojů) v NTK?

	Ano	Ne	Informační zdroje v NTK nevyhledávám
Přehled nejpůjčovanějších informačních zdrojů v jednotlivých kategoriích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přehled novinek v jednotlivých kategoriích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přehled knih přístupných v elektronické podobě (čitelných na čtečkách, noteboocích, mobilech)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přehled informačních zdrojů/knih podle jejich pořizovací ceny/hodnoty v jednotlivých kategoriích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Po zadání klíčového slova zobrazovat informační zdroje vždy podle relevance, tj. počtu výběru titulů jednotlivými uživateli (obdobně jako v Google)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zobrazovat informační zdroje související s vyhledávaným tématem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 21. Vyberte, jaký typ informačního zdroje upřednostňujete:

☐ Elektronické informační zdroje☐ Klasické knihy a časopisy

22. Podstatná většina elektronických informačních zdrojů je v angličtině. Angličtina je také dominantním jazykem nově nakoupených zahraničních publikací (zahraniční novinky). Vnímáte angličtinu jako překážku ve studiu těchto informačních zdrojů?

- ☐ Ano, angličtina je jednoznačnou překážkou, preferuji české informační zdroje.
- ☐ Angličtina je jistým omezením.
- ☐ Angličtina není překážkou.
- ☐ Zdroje v cizích jazycích nevyhledávám / nezajímají mě.

23. Využívali byste více nejzajímavější zahraniční informační zdroje (např. knihy, e-knihy), pokud by byly přeloženy do češtiny?

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne

24. Uvítali byste fórum, na kterém byste měli možnost navrhnout informační zdroje k nákupu (včetně nakupovaného množství a způsobu výpůjčky - domácí, prezenční) a o návrzích interaktivně anonymně hlasovali?

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne
- ☐ Nevím / je mi lhostejné.

25. Vidíte jako přínosné, aby v ČR existoval jeden portál, který umožní jednotný přístup ke všem elektronickým informačním zdrojům (nejen technická literatura) nakupovaným v ČR všemi různými institucemi?

- ☐ Ano
- ☐ Ne
- ☐ Nevím / je mi lhostejné.

26. Orientujete se v nabídce služeb NTK a považujete informační letáky a popis služeb za dostatečný?

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne
- ☐ Nevím, nabídku služeb NTK ani informační letáky neznám.

27. Vyberte, které ze současných a potencionálních kurzů organizovaných NTK jsou pro Vás přínosné a zúčastnili byste se jich, pokud by byly zdarma nebo placené.

## a) SOUČASNÉ KURZY

	Ano, zdarma	Ano, placené	Spíše ano, zdarma	Spíše ano, placené	Spíše ne	Ne
Rekvalifikační knihovnický kurz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## b) POTENCIONÁLNÍ KURZY

	Ano, zdarma	Ano, placené	Spíše ano, zdarma	Spíše ano, placené	Spíše ne	Ne
Základní kurz: informační gramotnosti 21. století - základní metody práce s informacemi: vyhledávání informací, posuzování jejich relevance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pokročilý kurz: informační gramotnosti 21. století - myšlenkové mapy, informační manipulace, informace vs. dezinformace, pokročilé metody práce s informacemi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metody vědecké práce z hlediska práce s informačními zdroji - metody citace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurz zpracování rešerší v technické oblasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Další kurzy - prosím, specifikujte:

Pokud jste u některého kurzu zaškrtnli ano/spíše ano placené, uveďte prosím, jakou cenu (částka v Kč/1hod) byste za ně byli ochotni zaplatit.

28. Měli byste zájem o účast na přednáškách pro veřejnost realizovaných NTK zaměřených na aplikaci techniky v konkrétních životních situacích (např. „Možnosti využití smartphonu – aneb jaké aplikace existují a k čemu slouží?“)?

☐ Ne

☐ Ano - uveďte prosím konkrétní oblasti, které by Vás zajímaly:

29. Měli byste zájem o to, aby NTK rozšířila nabídku zdrojů v oblasti populárně naučné technické literatury (literatura určená pro konkrétní životní situace a pro každodenní, běžnou aplikaci techniky)?

☐ Ano

☐ Spíše ano

☐ Spíše ne

☐ Ne

☐ Nevím / je mi lhostejné.

28. Měli byste zájem o účast na přednáškách pro veřejnost realizovaných NTK zaměřených na aplikaci techniky v konkrétních životních situacích (např. „Možnosti využití smartphonu – aneb jaké aplikace existují a k čemu slouží?“)?

☐ Ne

☐ Ano - uveďte prosím konkrétní oblasti, které by Vás zajímaly:

29. Měli byste zájem o to, aby NTK rozšířila nabídku zdrojů v oblasti populárně naučné technické literatury (literatura určená pro konkrétní životní situace a pro každodenní, běžnou aplikaci techniky)?

☐ Ano

☐ Spíše ano

☐ Spíše ne

☐ Ne

☐ Nevím / je mi lhostejné.

30. Motivovala by Vás široká nabídka populárně naučné technické literatury k tomu, abyste se stali/nadále zůstali zákazníky NTK (za registrační poplatek 100 Kč/ročně)?

☐ Ne

☐ Ano - uveďte prosím konkrétní oblasti, které by vás zajímaly:

31. Zavřete oči, zasněte se a zkuste mít nějaké přání ohledně NTK. Co Vás napadne jako první?

Odeslat

Odkaz na dotazník v on-line podobě: <http://ntk.zakaznici-2.questionpro.com/>

## Občané Prahy 6

### Dotazník



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

Dotazník pro občany Prahy 6

Služby NTK a informační potřeby v oblasti  
celoživotního vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



Národní technická knihovna  
National Technical Library

Bydlíte v Praze 6? \*

- ☐ Ano  
☐ Ne

Jste zákazníkem Národní technické knihovny? \*

- ☐ Ano, méně než měsíc  
☐ Ano, měsíc až rok  
☐ Ano, více než rok  
☐ Ne

Jste členem Městské knihovny v Praze? \*

- ☐ Ano  
☐ Ne

Jste uživatelem jiné knihovny? Pokud ano, prosím specifikujte: \*

- ☐ Ne  
☐ Ano - Prosím, uveďte název knihovny:

Pohlaví: \*

- ☐ Muž  
☐ Žena

Nepovinné údaje – pouze pro zájemce o zařazení do slosování o ceny (Kindle, DVD, flash disk)

Pozn.: Kontaktní údaje slouží POUZE pro informování výherců. Nakiádání s osobními údaji bude striktně v souladu s platnou legislativou.

Jméno:

Telefon:

E-mail:

### Současné informační zdroje a služby

Pokud nejste zákazníkem NTK, odpovězte prosím pouze na otázky č. 1 – 7. Zákazníky NTK prosíme o zodpovězení všech otázek.

#### 1. Jak často využíváte služby knihoven?

- ☐ Služby knihoven nevyužívám.
- ☐ Více než jednou týdně
- ☐ Jednou týdně
- ☐ 2-3x za měsíc
- ☐ Jednou měsíčně
- ☐ Méně než jednou měsíčně

#### 2. Uveďte, jak Vám nejlépe vyhovuje vyhledávat informace.

	Ano	Spiše ano	Spiše ne	Ne	Informace nevychledávám
Podle zadání klíčového slova (jako ve vyhledávači Google)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Podle kliknutí na kategorii a podkategorii atd. (architektura-urbanismus-sídla atd.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orientace na základě žebříčků (oblíbenost, návštěvnost)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pokročilé vyhledávání s využitím logických operátorů AND, OR, NOT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 3. Vyberte, jaký typ informačního zdroje upřednostňujete:

- ☐ Elektronické informační zdroje
- ☐ Klasické knihy a časopisy

#### 4. Vidíte jako přínosné, aby v ČR existoval jeden portál, který umožní jednotný přístup ke všem elektronickým informačním zdrojům (nejen technická literatura) nakupovaným v ČR všemi různými institucemi?

- ☐ Ano
- ☐ Ne
- ☐ Nevím / je mi lhostejné.

#### 5. Měli byste zájem o účast na přednáškách pro veřejnost realizovaných NTK zaměřených na aplikaci techniky v konkrétních životních situacích (např. „Možnosti využití smartphonu – aneb jaké aplikace existují a k čemu slouží?“)?

- ☐ Ne
- ☐ Ano - Uveďte prosím konkrétní oblasti, které by Vás zajímaly:

#### 6. Motivovala by Vás široká nabídka populárně naučné technické literatury k tomu, abyste se stali/nadále zůstali zákazníky NTK (za registrační poplatek 100 Kč/ročně)?

- ☐ Ne
- ☐ Ano - Uveďte prosím konkrétní oblasti, které by Vás zajímaly:

#### 7. Považujete za přínosné, aby NTK realizovala vzdělávání v rámci Univerzity 3. věku?

- ☐ Ne
- ☐ Ano - v podobě on-line kurzů
- ☐ Ano - v prezenční podobě

#### 8. Zhodnotte prosím informační zdroje (knihy, časopisy a elektronické informační zdroje) NTK:

- ☐ Výborné - mám k dispozici všechny knihy, časopisy a elektronické informační zdroje, které potřebuji.
- ☐ Dobré - některé knihy, časopisy a elektronické informační zdroje nejsou k dispozici.
- ☐ Nevyhovující - k dispozici je minimum potřebných knih, časopisů a elektronických informačních zdrojů.
- ☐ Nevyužívám je.

**9. Ohodnotte stávající služby NTK podle Vašich subjektivních preferencí / oblíbenosti.**

	Služba pro mě je přínosná	Služba pro mě není přínosná	Nevím / nemohu posoudit
Rešerše - vyhledání seznamu literatury podle klíčových slov Současná orientační cena: 320 – 1 200 Kč/rešerše	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přístup k historické literatuře ve fyzické podobě v rámci badatelsky NTK Současná orientační cena: Bezplatný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přístup k historickým časopisům (do konce 19. století) v elektronické podobě Současná orientační cena: Bezplatný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Možnost objednat historickou knihu (r. 1500 - 1911) v elektronické podobě Současná orientační cena: 200 + 4Kč / strana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vypůjčka knihy z jiné knihovny v ČR Současná orientační cena: V rámci registračního poplatku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vypůjčka knihy z jiné knihovny v zahraničí Současná orientační cena: 250-500 Kč	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Získání kopie článků z časopisů z knihoven v ČR Současná orientační cena: 50 Kč založení konta + cena za každou kopii od 2 Kč (tištěná kopie) nebo od 14 Kč (elektronická kopie)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Získání kopie článků z časopisů ze zahraničních knihoven Současná orientační cena: 80 Kč/ každých 10 stran	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Možnost využívat prostor NTK k vlastním studijním aktivitám Současná orientační cena: V rámci registračního poplatku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přístup k elektronickým informačním zdrojům (databáze článků, časopisy) Současná orientační cena: V rámci registračního poplatku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Půjčovárna knih domů Současná orientační cena: V rámci registračního poplatku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přístup ke knihám ve volném výběru (prostor s regály) a studium knih na místě Současná orientační cena: V rámci registračního poplatku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přístup k časopisům v rámci Studovny časopisů NTK ve 3. NP Současná orientační cena: V rámci registračního poplatku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Noční studovna Současná orientační cena: V rámci registračního poplatku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. Považujete internetové stránky NTK za přehledné?**

- ☐ Nevím, stránky nenavštěvuji.
- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne
- ☐ Pokud ne / spíše ne, uveďte prosím proč:

**11. Co byste uvítali při vyhledávání informačních zdrojů (knih, časopisů a elektronických informačních zdrojů) v NTK?**

	Ano	Ne	Informační zdroje v NTK nevychledávám
Přehled nejpůvodnějších informačních zdrojů v jednotlivých kategoriích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přehled novinek v jednotlivých kategoriích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přehled knih přístupných v elektronické podobě (čitelných na čtečkách, noteboocích, mobilech)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přehled informačních zdrojů/knih podle jejich pořizovací ceny/hodnoty v jednotlivých kategoriích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Po zadání klíčového slova zobrazovat informační zdroje vždy podle relevance, tj. počtu výběru titulů jednotlivými uživateli (obdobně jako v Google)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zobrazovat informační zdroje související s vyhledávaným tématem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**12. Jak jste spokojeni se vstřícností pracovníků NTK u informačních pultů?**

- ☐ Velmi spokojen/a
- ☐ Spíše spokojen/a
- ☐ Nespokojen/a
- ☐ S pracovníky NTK u informačních pultů nemám žádnou zkušenost.

**13. Vyberte prosím z následujících tvrzení o dostupnosti pracovníků NTK to, se kterým nejvíce souhlasíte:**

- ☐ Pracovníci u informačních pultů mi byli k dispozici vždy tak, jak jsem potřeboval/a.
- ☐ Zažil/a jsem situace, kdy bych uvítal/a větší dostupnost pracovníků (fronty, nutnost využít vzdáleného informačního pultu).
- ☐ Permanentně pociťuji nedostatek pracovníků (fronty, vzdálené informační pulty).
- ☐ S pracovníky NTK nemám žádnou zkušenost.

14. Vyberte prosím z následujících tvrzení o rozlišení pracovníků NTK to, se kterým nejvíce souhlasíte:

- ☐ Nikdy jsem neměl/a problém s rozlišením pracovníků NTK u informačních pultů.
- ☐ Zažil/a jsem situace, kdy jsem měl/a problém s rozlišením zákazníka a pracovníka NTK.
- ☐ Rozlišení pracovníků NTK je pro mě vždy obtížné.
- ☐ Nemám žádnou zkušenost.

15. Uvítali byste zavedení uniforem/jiného vizuálního odlišení pro pracovníky NTK u informačních pultů?

- ☐ Ano
- ☐ Ne
- ☐ Nevím / je mi lhostejné.

16. Uvítali byste fórum, na kterém byste měli možnost navrhnout informační zdroje k nákupu (včetně nakupovaného množství a způsobu výpůjčky - domácí, prezenční) a o návrzích interaktivně anonymně hlasovali?

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne
- ☐ Nevím / je mi lhostejné.

17. Měli byste zájem o to, aby NTK rozšířila nabídku zdrojů v oblasti populárně naučné technické literatury (literatura určená pro konkrétní životní situace a pro každodenní, běžnou aplikaci techniky)?

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne
- ☐ Nevím / je mi lhostejné.

Specifikujte prosím oblasti, které by Vás zajímaly:

#### Postoj k využití budovy NTK

18. Líbí se vám architektonické provedení nové budovy NTK?

- ☐ Ano
- ☐ Ne
- ☐ Nevím / není to pro mě důležité

19. Jak se Vám v budově NTK pracuje / studuje?

- ☐ Výborně
- ☐ Dobře
- ☐ Ujde to
- ☐ Nevím, nikdy jsem v budově NTK nepracoval(a) / nestudoval(a).
- ☐ Špatně - Prosím zdůvodněte, proč se Vám v budově NTK špatně pracuje/studuje:

20. Využíváte samoobslužné informační terminály umístěné v parteru knihovny?

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne

21. Využíváte veřejné PC ve volném výběru (v prostoru s regály)?

- ☐ Ano
- ☐ Ne, PC nepotřebuji.
- ☐ Ne, mám vlastní PC.



## 22. Které z níže uvedených služeb byste v budově NTK uvítali?

	Ano	Ne	Nevím / je mi lhostejné
Pekárna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Papírnictví	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Copy shop/reprografie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Permanentní kancelář pro potencionální zaměstnavatele/personální agentury v technických oborech - místo pro soukromý sektor pro prezentaci kariérních nabídek a pracovních možností	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Showroom pro novinky leaderů z oblasti IT, techniky, robotiky, telekomunikací - možnost "sáhnout si na žhavé trendy" a debatovat s jejich autory	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Designový obchod (technika, technologie, módní příslušenství, doplňky)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Centrum inovativního podnikání v administrativních prostorách NTK, ve kterém by technologické start-up mohly za výhodných podmínek:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Získat kancelářské prostory			
- Přistupovat ke start-up kapitálu			
- Využít základních služeb, jako je např. vedení administrativy, účetnictví apod.			
- Přistupovat k informačním zdrojům			
Univerzita 3. věku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dětské kroužky, např. s technickou tematikou	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Školka / jesle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Další kulturní a společenské služby (debaty s občany, porady...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Další služby, prosím specifikujte:

## 23. Jak hodnotíte obsah výstav pořádaných v galerii NTK?

- ☐ Nevím, nikdy jsem žádnou výstavu nenavštívil/a.
- ☐ Negativně, nezaujal mě.
- ☐ Neutrálně, příliš mě neoslovil.
- ☐ Pozitivně, obsah je přínosný a zajímavý.

Uveďte prosím názvy výstav, které Vás zaujaly:

## 24. Máte zájem získávat informační materiály NTK i v prostorách a zařízeních městské části Prahy 6?

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne

## 25. Zavřete oči, zasněte se a zkuste mít nějaké přání ohledně NTK. Co Vás napadne jako první?

Odeslat

Odkaz na dotazník v on-line podobě: <http://ntk.obcane.p6.questionpro.com/>

## Business sféra

### Účastníci šetření

#### Skupina VaV – MSP ČR

Č.	Organizace
1	VÝZKUMNÝ ÚSTAV ANORGANICKÉ CHEMIE, a.s
2	VÝZKUMNÝ ÚSTAV PRO CHOV SKOTU, spol. s r.o.
3	GENERI BIOTECH s.r.o.
4	ÚJP PRAHA, a.s.
5	Výzkumný a zkušební ústav Plzeň s.r.o.
6	ÚSTAV JADERNÉHO VÝZKUMU ŘEŽ, a.s.
7	VUCHZ, a.s.
8	TECHLAB, spol. s r.o.
9	EGÚ Brno, a.s.
10	ORGREZ a. s.
11	Ústav využití plynu Brno, s. r. o.
12	Katchem spol. s.r.o.
13	VÝZKUMNÝ ÚSTAV ORGANICKÝCH SYNTÉZ, a.s.
14	VUES BRNO s.r.o.
15	VÍTKOVICE – Výzkum a vývoj – technické aplikace a.s.
16	VÝZKUMNÝ ÚSTAV STAVEBNÍCH HMOT, a. s.
17	INOTEX, SPOL. s.r.o.
18	CENTRUM STAVEBNÍHO INŽENÝRSTVÍ, a.s.
19	SMALT, spol. s r. o.
20	FOSFA, a.s.
21	Vývojový ústav traktorů, a.s.
22	České technologické centrum pro anorganické pigmenty a.s.
23	LETECKÉ PŘÍSTROJE PRAHA, spol. s r. o.
24	LAO průmyslové systémy, spol. s r. o.
25	ASOCIACE GUMÁRENSKÉ TECHNOLOGIE ZLÍN, spol. s r. o.
26	BOCHEMIE s. r. o.
27	Solartec s.r.o.
28	UNIPETROL, a.s., ÚSEK ROZVOJE
29	EXPLOSIA a.s. – Výzkumný ústav průmyslové chemie
30	ZPS-SLÉVÁRNA, a.s.
31	KOVOSVIT, a.s.
32	SKLOPAN Liberec a.s.
33	AMEST, s.r.o.
34	JHV – Engineering, s.r.o.
35	VÝZKUMNÝ ÚSTAV POZEMNÍCH STAVEB – Certifikační společnost, s.r.o.
36	DICOM, spol. s r.o.
37	AGRA-GROUP a.s.
38	TTC TELEKOMUNIKACE, s.r.o.
39	ZPA Smart Energy s. r. o.
40	SPOLEČNOST INOVAČNÍHO CENTRA ELEKTRONIKY
41	VÚB a.s.
42	RETIA, a.s.

Č.	Organizace
43	RAMET C.H.M., a.s.
44	TESLA, a.s.
45	OPTOKON, a.s.
46	UNICONTROLS, a.s.
47	DASFOS, v.o.s.
48	LOGIS, s.r.o.
49	AUTOMATIZACE STROJŮ A PROCESŮ, spol. s r. o.
50	MediCom a.s.
51	SPEEL PRAHA, s.r.o.
52	MEDIN, a.s.
53	BRNĚNSKÁ MEDICÍNSKÁ TECHNIKA, a.s.
54	ZENTIVA k.s.
55	SPECIÁLNÍ MEDICÍNSKÁ TECHNOLOGIE, s. r. o.
56	PRO.MED.CS PRAHA, a.s.
57	GAMA GROUP, a.s.
58	FAVEA, s.r.o.
59	ORITEST spol. s r.o.
60	ViDiS s.r.o.
61	VÚKV, a.s.
62	ELGAS,s.r.o.
63	SMART spol. s r. o.
64	NEOVISION, s.r.o.
65	HVM PLASMA, spol. s r.o.
66	COMTES FHT a.s.
67	VÚK PANENSKÉ BŘEŽANY, s.r.o.
68	CHEMOTEX Děčín, a.s.
69	SHM, s.r.o., PVD – otěruvzdorné vrstvy

**Skupina DT-TOP 100**

Č.	Organizace
1	ABB s.r.o.
2	Advanced World Transport a.s.
3	AGC Flat Glass Czech a.s., člen AGC Group
4	AGEL a.s.
5	AGROFERT HOLDING, a.s.
6	AHOLD Czech Republic, a.s.
7	ALPIQ ENERGY SE
8	ALTA, a.s.
9	ArcelorMittal Ostrava a.s.
10	AT Computers a.s.
11	Automotive Lighting s.r.o.
12	BOSCH DIESEL s.r.o.
13	Bosch Rexroth, spol. s r.o.
14	Bosch Termotechnika s.r.o.
15	CARBOUNION BOHEMIA, spol. s r.o
16	COOP Centrum družstvo
17	Czech Coal a.s.

Č.	Organizace
18	ČD Cargo, a.s.
19	ČEPRO, a.s.
20	Česká pošta, s.p.
21	České dráhy, a.s.
22	ČEZ, a. s.
23	Daikin Industries Czech Republic s.r.o.
24	Dalkia Česká republika, a.s.
25	DEK a.s.
26	DENSO MANUFACTURING CZECH s.r.o.
27	DEZA, a.s.
28	dm drogerie markt s.r.o.
29	Eaton Elektrotechnika s.r.o.
30	eD' system Czech, a.s.
31	Energetický a průmyslový holding, a.s.
32	Eni Česká republika, s.r.o.
33	EUROVIA CS, a.s.
34	Fakultní nemocnice Brno
35	Fakultní nemocnice Plzeň
36	Ferona, a.s.
37	FOXCONN CZ s.r.o.
38	GECO, a.s.
39	Globus ČR, k.s.
40	H R U Š K A , spol. s r.o.
41	HAMÉ s.r.o.
42	HELLA AUTOTECHNIK NOVA, s.r.o.
43	HORNBACH Baumarkt CS spol. s r.o.
44	HP TRONIC Zlín, spol. s r.o.
45	Import Volkswagen Group s.r.o.
46	Iveco Czech Republic, a. s.
47	JT International spol. s r.o.
48	LESS, a.s.
49	Lesy České republiky, s.p.
50	Letiště Praha, a. s.
51	Linde Gas a.s.
52	MADETA a. s.
53	Magna Exteriors & Interiors (Bohemia) s.r.o.
54	MAKRO Cash & Carry ČR s.r.o.
55	Metalimex, a.s.
56	Metrostav a.s.
57	MITAS a.s.
58	Mondi Štětí a.s.
59	MORAVIA STEEL a.s.
60	NOWACO Czech Republic s.r.o.
61	OHL ŽS, a.s.
62	OKD, a.s.
63	OMV Česká Republika, s.r.o.

Č.	Organizace
64	Panasonic AVC Networks Czech, s.r.o.
65	PHARMOS, a.s.
66	Philip Morris ČR a.s.
67	Pražská energetika, a.s.
68	Pražská plynárenská, a. s.
69	Pražské vodovody a kanalizace, a.s.
70	PSJ, a.s.
71	Robert Bosch, spol. s r.o.
72	RWE Transgas, a.s.
73	SAFINA, a.s.
74	Severočeské doly a.s.
75	Shell Czech Republic a.s.
76	Siemens, s.r.o.
77	Skanska a.s.
78	Slovnaft Česká republika, spol. s r.o.
79	Sochorová válcovna TŽ, a.s.
80	Sokolovská uhelná, právní nástupce, a.s.
81	Spolana a.s.
82	Spolek pro chemickou a hutní výrobu, akciová společnost
83	Správa železniční dopravní cesty, státní organizace
84	STRABAG a.s.
85	SWS a.s.
86	ŠKODA AUTO a.s.
87	ŠKODA JS a.s.
88	ŠKODA PRAHA Invest s.r.o.
89	Telefónica Czech Republic, a.s.
90	T-Mobile Czech Republic a.s.
91	Toyota Peugeot Citroën Automobile Czech, s.r.o.
92	TRW Automotive Czech s.r.o.
93	TŘINECKÉ ŽELEZÁRNY, a.s.
94	UNIPETROL, a.s.
95	Visteon - Autopal, s.r.o.
96	VÍTKOVICE HOLDING, a.s.
97	Všeobecná fakultní nemocnice v Praze
98	WITTE Nejdek, spol. s r.o.
99	Wood & Paper a.s.

## Dotazník



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

Dotazník pro business sféru  
Služby Národní technické knihovny  
a elektronické informační zdroje



Uvedte prosím oblast, ve které působí Vaše společnost. (např. chemický průmysl, stavebnictví, strojírenství, IT): \*

Uvedte prosím název Vaší společnosti: \*

Uvedte prosím, jaká je Vaše pozice ve společnosti. \*

- ☐ Ředitel společnosti
- ☐ Vedoucí obchodního oddělení
- ☐ Vedoucí marketingového oddělení
- ☐ Jiná, prosím specifikujte:

Pohlaví:

- ☐ Muž
- ☐ Žena

### Nepovinné

Kontaktní adresa:

Jméno kontaktní osoby:

Kontaktní údaje - telefon:

Kontaktní údaje - email:

### Nové a současné služby

1. Považujete možnost elektronického přístupu do databází světových leaderů s technickými a výzkumnými články a elektronickými publikacemi (InterScience journals, SpringerLink journals, ScienceDirect Freedom Collection, Scopus) za přínosnou?

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne

**2. Z pohledu Vašeho předmětu podnikání - považujete za přínosné sledovat trendy a informace v klasických tištěných odborných technických knihách (domácí a zahraniční zdroje)?**

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne

**3. Jaké informační zdroje využíváte pro Váš předmět podnikání? Zaškrtněte prosím vše vyhovující.**

- ☐ Elektronické zdroje - volný přístup (v rámci vyhledávání na internetu a v neplacených elektronických databázích)
- ☐ Elektronické zdroje - placený přístup (v rámci placených elektronických databází)
- ☐ Předplatné časopisů
- ☐ Nákup knih
- ☐ Služby knihoven

**4. Jak velký objem finančních prostředků vynakládáte přibližně na nákup informačních zdrojů za rok (včetně rešerší a monitoringu médií)?**

**5. Uvítali byste službu obsahové rešerše, která by rámcově spočívala v následujícím:**

- Specifikovali byste téma, např. pasivní domy nebo kotle na bio masu
- Specifikovali byste cíl rešerše, např. vyhledat soupis literatury, která nejlépe popisuje budování pasivních rodinných domů
- Doktorand v příslušném oboru by zanalyzoval dostupnou fyzickou literaturu a databáze elektronických informačních zdrojů (články, databáze), poslední novinky i starší fondy (obojí včetně zahraničních informačních zdrojů) a předložil by Vám zpracovanou obsahovou rešerši, která by obsahovala:
  - Seznam relevantní literatury dostupné v NTK, popř. i v jiných knihovnách
  - Seznam literatury seřazený podle relevance vzhledem k požadavku
  - Zhodnocení silných a slabých stránek vybraného nejrelevantnějšího informačního zdroje, zdůvodnění proč byl vybrán
  - Vlastní analytický pohled na dané téma

Dále by byl k dispozici pro individuální konzultaci k informačnímu zdrojitématu dle potřeby zákazníka.

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne

**6. Kolik byste byli ochotni za takovou rešerši zaplatit? Uveďte částku v Kč za 1 stranu rešerše.**

**7. Kolik byste byli ochotni zaplatit za hodinu konzultace k obsahové rešerši?**

**8. Uvítali byste fórum, na kterém byste (jako zákazníci NTK) navrhovali knihy/časopisy k nákupu (vč. množství a způsobu výpůjčky - domácí, prezenční) a o návrzích interaktivně anonymně hlasovali?**

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne

**9. Jak hodnotíte fakt, že elektronické informační zdroje pro vědu a výzkum jsou v současné době financované atomizovaně různými zdroji, např. evropské fondy - OP VAVPI, centrální/národní rozpočet, rozpočty knihoven, univerzit. S financováním souvisí také rozdrobený přístup k těmto zdrojům.**

- ☐ Nevyhovující
- ☐ Spíše nevhovující
- ☐ Vyhovující
- ☐ Nevím

**10.** Zhodnotte prosím následující vizi "Elektronické informační zdroje (EIZ) pro vědu a výzkum jsou nakupovány centrálně jednou institucí za celou ČR (např. jako ve Finsku), a to za stejný nebo nižší rozpočet než nyní. K nakoupeným EIZ je umožněn jednoduchý centrální elektronický přístup všem skupinám uživatelům.“:

- ☐ Souhlasím, je to nutné
- ☐ Spíše souhlasím
- ☐ Spíše nesouhlasím
- ☐ Nesouhlasím

**11.** Domníváte se, že státem podporované elektronické informační zdroje by měly být k dispozici pouze veřejným výzkumným organizacím a vysokým školám a nikoli soukromým společnostem?

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne

**12.** Uvítali byste, pokud by NTK analogicky jako pro vzdělání, vědu a výzkum, zajistila službu centrálního nákupčího i pro soukromé firmy s cílem celkově uspořít vynakládané prostředky a rozšířit přístup privátního sektoru ke světovým EIZ (agregovaný nákup velkého konsorcia znamená podstatnou úsporu oproti katalogovým cenám nakladatelů)?

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne

**13.** Budova NTK obdržela mnohá mezinárodní uznání a ocenění, NTK disponuje kvalitním fondem více než 1 milionu publikací, na nákup fondů bylo v roce 2011 vynaloženo více než 190 mil. Kč. Po přestěhování do nové budovy a ustálení provozu směřuje NTK strategii ještě více směrem ke službám a zákazníkům a to jak stávajícím, tak novým. Podstatnou součástí strategie je zahrnutí soukromého sektoru. V této souvislosti bychom se Vás rádi zeptali na následující:

**13.1** Měli byste zájem představit Vaše technologické novinky v rámci show-room NTK pro nejnovější trendy výrobců/leaderů z oblasti IT, telekomunikací, strojírenství a techniky obecně (stánek na principu veletrhu v atraktivním prostoru NTK a návazná propagace)?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

**13.2** Měli byste zájem o účast v Radě NTK a partnerství pro spolupráci?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

**13.3** Měli byste zájem o sponzorství aktivit NTK?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

**13.4** Měli byste zájem o Vaši prezentaci v career centru NTK, jehož cílem je umožnění soukromých firem a head hunterů prezentovat nabídky a zajímavé příležitosti pracovního trhu technicky vzdělaným studentům?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

**13.5** Měli byste zájem inzerovat své produkty a služby v prostředí budovy NTK?

- ☐ Ano
- ☐ Ne



**Postoj k využití budovy a služeb NTK**

**14. Měli byste zájem o pronájem moderních sálů (konference, semináře, školení) s veškerým technickým zázemím v nové budově NTK?**

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne

**15. Navštívili jste někdy budovu NTK?**

- ☐ Ano
- ☐ Ne

**16. Pokud ano, jak jste celkově spokojeni s budovou NTK (jejím architektonickým provedením)?**

- ☐ Velmi spokojen/a
- ☐ Spokojen/a
- ☐ Spíše nespokojen/a
- ☐ Nespokojen/a

**17. Využíváte klasické knihovní výpůjční fondy NTK?**

- ☐ Ano
- ☐ Ne

**18. Pokud ano, jak jste celkově spokojeni s nabídkou fyzických výpůjčních fondů?**

- ☐ Velmi spokojen/a
- ☐ Spokojen/a
- ☐ Spíše nespokojen/a
- ☐ Nespokojen/a

**19. Doplňte prosím jakýkoli Váš další postřeh:**

Odeslat

Odkaz na dotazník v on-line podobě: <http://ntk.business.questionpro.com/>